

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**Filosofická fakulta**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**2011**

**Bc. Kamila OTTOVÁ**

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**Filosofická fakulta**

**katedra pedagogiky**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Kamila Ottová**

**Specifika krizové intervence poskytované  
příslušníkům policie České republiky**

**The specifics of crisis intervention provided by  
members of the police Czech republic**

**2011**

**Bc. Kamila OTTOVÁ**

## **Poděkování**

Na tomto místě bych chtěla poděkovat PhDr. Jitce Lorenzové Ph.D. za ochotu při vedení diplomové práce a cenné rady v odborných konzultacích. Zároveň moje poděkování patří všem účastníkům empirického šetření.

## **Prohlášení**

„Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.“

V Praze dne 24.6.2011

## **Abstrakt**

Tato diplomová práce se zabývá krizovou intervencí poskytovanou příslušníkům Policie České republiky. Jsou zde vymezeny způsoby poskytování psychologické pomoci policistům a je zde zjišťována důvěra policistů v poskytovanou pomoc, jak jsou o pomoci informováni a zda ji využívají.

## **Anotace**

OTTOVÁ, Kamila. *Specifika krizové intervence poskytované příslušníkům policie České republiky*. Praha: Filosofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze, 2011. 86 s. Diplomová práce.

Diplomová práce má za cíl popsat stávající systém poskytování psychologické péče příslušníkům Policie České republiky. V první části práce je popsána krize a její význam, poskytování krizové intervence, formy a druhy krizové intervence. Dále jsou zde vymezena specifika práce příslušníků Policie České republiky, možnosti jejich ohrožení při výkonu služby a zmapován systém psychologické pomoci, který je policistům poskytován resortem Ministerstva vnitra České republiky. Ve druhé části práce jsou teoretické poznatky rozšířeny o výzkumné šetření, které je postaveno na explorativní výzkumné metodě, dotazníku. Tímto výzkumem bylo ověřováno, zda policisté znají systém psychologické pomoci, který jim je poskytován zaměstnavatelem, zda v něj mají důvěru a využívají jej. Ve svých závěrech práce shrnuje koncepci poskytované krizové intervence policistům a je zde uveden nástin dalšího možného řešení ve zvýšení povědomí, znalostí psychologické pomoci a zlepšení důvěry v systém psychologické pomoci Policie České republiky.

## **Klíčová slova:**

**krizová intervence, policie České republiky, pomoc v krizi, Linka pomoci v krizi, tým Posttraumatické intervenční péče, povolání policista, policejní psycholog**

## **Abstract**

This diploma thesis deals with the system of a crisis intervention for the staff members of the Police of the Czech Republic. There are described means of psychological assistance for the staff members of the police and the research of trust in the psychological assistance and its awareness of the assistance and whether they use it.

## **Annotation**

Ottová, Kamila: The specifics of a crisis intervention for the staff members of the Police of the Czech Republic. Prague: The Faculty of Arts of Charles University in Prague, 2011. 77 p. Diploma Thesis.

The description of the current system of a psychological assistance for the staff members of the Police of the Czech Republic is a main goal of this diploma thesis. The importance, types and forms of a crisis intervention are described in the first part of the thesis. There is also defined the specifics of the police work, the possibility of danger during their service and mapped a system of psychological support that is provided by the police department of the Ministry of Interior of the Czech Republic. In the second part of the thesis, the theoretical knowledge are extended by research investigation , which is based on exploratory research method - the questionnaire. The research was examined whether the policemen know the system of psychological support which is provided by the employer, whether they have trust in the system and whether they uses it. In the conclusion of the thesis, the conception of a crisis intervention, which is provided for the policemen, is described and there is also included an outline of another possible solution which is based on increasing awareness and knowledge about psychological assistance in order to improve the trust in the psychological assistance of the Police of the Czech Republic.

## **Keywords:**

**Crisis intervention, police of the Czech Republic, crisis assistance, helpline in a psychological crisis, post-traumatic crisis intervention team, Policeman career, police psychologist**

# Obsah

Úvod .....	8
I. TEORETICKÁ ČÁST .....	9
1. Krize, pomoc v krizi, krizová intervence .....	9
1.1 Krize, pomoc v krizi .....	9
1.2 Krizová intervence .....	13
2. Policie České republiky a poskytování krizové intervence policistům .....	19
2.1 Povolání policista .....	19
2.2 Poskytování krizové intervence pro policisty .....	24
2.3 Posttraumatická intervenční péče .....	27
2.4 Linka pomoci v krizi .....	29
2.5 Služby policejních psychologů .....	31
2.6 Pracovník krizové intervence u policie .....	32
2.6.1 Vzdělávání členů posttraumatického intervenčního týmu .....	33
2.6.2 Vzdělávání členů týmu linky pomoci v krizi .....	36
3. Informovanost policistů o poskytování krizové intervence .....	38
3.1 Možné zdroje informací o poskytování krizové intervence policistům .....	40
II. VÝZKUMNÁ ČÁST .....	50
4. Cíl šetření a výzkumné hypotézy .....	50
4.1 Cíl šetření .....	50
4.2 Výzkumné hypotézy .....	51
4.3 Použité metody .....	52
4.4 Charakteristika zkoumaného souboru .....	53
4.5 Výsledky šetření .....	54
4.6 Závěr šetření .....	70
Závěr .....	76
Použitá literatura a zdroje .....	79
Seznam použitých tabulek, grafů a obrázků .....	82
Seznam použitých tabulek .....	82
Seznam použitých obrázků .....	82
Seznam použitých grafů .....	82
Seznam příloh .....	83

## Úvod

Krize ohrožuje každého z nás a policista je ten, který by nás měl být schopen ochránit před různými krizovými situacemi. Osobnost policisty je vzhledem ke svému povolání značně disponována krizovým situacím a jsou na ni kladeny vysoké nároky ve smyslu zachování maximální profesionality a poskytnutí co nejkvalitnější pomoci jak v každodenních situacích, tak při katastrofách a různých neštěstích. Vzhledem k růstu kriminality a zvyšování agresivity pachatelů trestné činnosti je zachování profesionálního chování policisty náročnější.

Cílem této diplomové práce je zjistit, jaké formy krizové intervence poskytuje Policie České republiky policistům, jaká je důvěra policistů v tyto služby, zda se orientují v poskytovaných psychologických službách a do jaké míry je využívají při své práci.

Tato diplomová práce je členěna na část teoretickou a část praktickou. V teoretické části bylo zjišťováno, jaké formy krizové intervence poskytuje Policie České republiky příslušníkům, v praktické části bylo zjišťováno, zda mají policisté důvěru v poskytované psychologické služby, zda se v nich orientují a do jaké míry je využívají. Teoretická část obsahuje tři kapitoly. První kapitola se zabývá teorií krize, způsoby poskytování pomoci v krizi a krizovou intervencí. Druhá kapitola tvoří výklad o specifických požadavcích na psychický stav policisty, o rizikových situacích při výkonu služby u bezpečnostního sboru a o druzích poskytované krizové intervence a psychologických služeb policistům. Ve třetí kapitole je popisován způsob, jakým mohou být policisté informováni o poskytovaných psychologických službách, obsahuje nástin možností zkvalitnění informovanosti policistů o psychologických službách a zabývá se způsoby řešení zátěžových situací. V praktické části diplomové práce interpretuji výzkumné šetření prováděné ve skupině policistů formou dotazníku, jehož obsahem je škála dotazů na zjištění jejich orientace v poskytované psychologické pomoci Policí České republiky policistům, jejich důvěry v tyto služby a využití resortních psychologických služeb.



# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Krize, pomoc v krizi, krizová intervence

*„Člověk obklopen lidmi, jedná v určité situaci. Člověk jako tvor, jenž přesahuje dané a je schopen svému bytí porozumět, se musí učit adekvátně řešit situace, ve kterých se ocitá“<sup>1</sup>*

Celý náš život se odehrává v situacích, které jsou ovlivňovány podmínkami, poměry, sociálním postavením, prostředím, ve kterém žijeme, kulturní, politickou i sociální situací, vlastními osobnostními charakteristikami, sociální interakcí i vzorci našeho chování. Během života se setkáváme se situacemi běžnými, náročnými i krizovými, takovými, se kterými nejsme schopni se sami vyrovnat a překonat je. Schopnost překonání krizové situace je velmi subjektivní, reakce na situace je dána osobností člověka, výchovou, prostředím, fází osobnostního vývoje a dalšími faktory. Ne pro každého je nastalá situace krizová, únosnost konkrétní situace záleží vždy na síle, odolnosti a osobnosti jedince, kterého se tato situace dotýká. Situace jsou součástí veškerého životního dění. Lidé jsou situacemi ovlivňováni a situace jsou lidmi spoluvytvářeny. V procesu výchovy je situace základním stavebním kamenem, je součástí výchovného procesu, kdy ovlivňuje formování osobnosti a působí na utváření postojů.<sup>2</sup>

### 1.1 Krize, pomoc v krizi

Slovo krize pochází z latinského výrazu *crisis* i z řeckého výrazu *kpiōis*. V obecném významu je krize rozhodná chvíle, bod obratu, nebezpečný stav, nebo i čas rozhodnutí. Je to situace, v níž je narušena rovnováha systému – krize vládní, hospodářská, finanční, ekonomická, ekologická,..., v neposlední řadě i krize psychická. Psychickou krizí se rozumí narušení rovnováhy duševní, jde o situaci, která nás postihla zpravidla nečekaně a jedinec není schopen tuto situaci v přijatelném čase, vlastními silami, zvládnout a navodit opět rovnovážný stav organismu. Z hlediska medicínského je krize rozhodným okamžikem nemoci – bod obratu – zlepšení tak i zhoršení stavu nemocného. Krize je subjektivně ohrožující

---

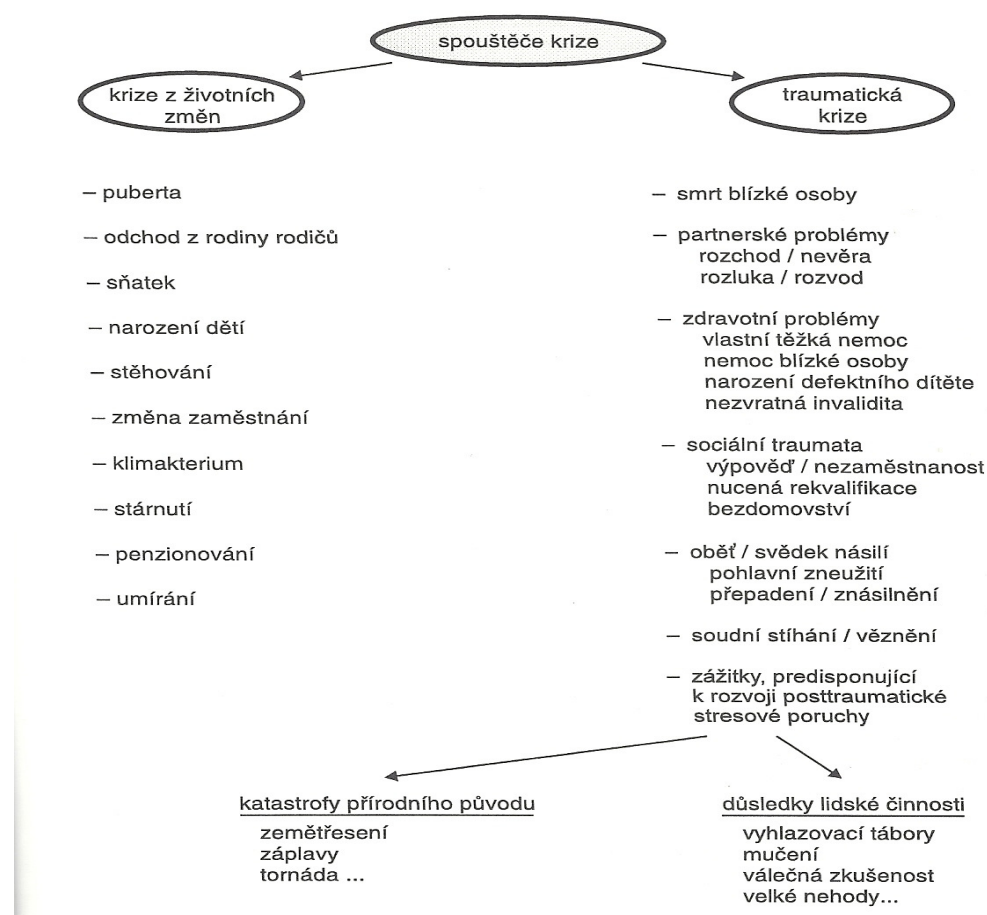
<sup>1</sup> Cit. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. a kol. *Člověk, prostředí, výchova*, s. 143

<sup>2</sup> Srov. KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. a kol. *Člověk, prostředí, výchova*, s. 143-145

situace, avšak bez ní by nebylo dosaženo životního posunu, zrání. Krize může být zároveň nebezpečím i příležitostí.<sup>3</sup>

### Spouštěč krize, typy krize

Krize je neobvyklá situace, změna a postihuje dosud psychicky vyrovnaného člověka. Z hlediska změn, které mohou vyvolat krizi, rozeznáváme krize *traumatické* a krize *životních změn*. *Životní změnou* je puberta, odchod z rodiny rodičů, narození dítěte, sňatek, stěhování, změna zaměstnání, klimakterium, stárnutí i umírání. *Traumatickou změnou* je nejčastěji smrt blízké osoby, partnerské problémy, rozvod, zdravotní problémy, sociální traumata jako nezaměstnanost, bezdomovectví, svědectví nebo oběť trestného činu, trestní stíhání, uvěznění a další náhlé situace a katastrofy.<sup>4</sup> (viz *obrázek 1*)



Obrázek 1: Spouštěče krize<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 28-31

<sup>4</sup> Srov. KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*, s. 30-32

<sup>5</sup> Zdroj KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*, s. 33

Pro srovnání s uvedeným členěním je možno uvést šest typů krizí z hlediska vyvolávajících faktorů dle Vodáčkové, které je podrobnější a upřesňující:

- *situační krize* – událost provázená velkým nepředvídatelným stresem, ztráta a její hrozba, změna a volba (ztráta zdraví, blízkého člověka, rozvod, změna v zaměstnání, stěhování a podobně);
- *tranzitorní krize* – krize z očekávaných životních změn (puberta, adolescence, klimakterium, narození dítěte, sňatek);
- *traumatická krize* – mocné vnější stresory, které člověk neočekává a nemá nad nimi žádnou kontrolu (úmrtí blízké osoby, válečný stav, přírodní katastrofy);
- *krize zrání, vývojové krize* – přichází tam, kde neproběhla správným způsobem krize tranzitorní – vyřešení nedořešených témat z předchozího vývojového období (jistota – nejistota, symbióza – separace, zralost – nezralost, partnerství, rodičovství, gravidita);
- *krize pramenící z psychopatologie* – osobnost se sklonem k duševnímu onemocnění je více zranitelná, podklad krize je také v nedořešených otázkách vývojových stádií, změně, ztrátě, volbě, avšak osoba je specifickým způsobem zranitelná;
- *neodkladné krizové stavy* – akutní psychotické stavy, drogové intoxikace, impulzivní jednání (sebevražedné a vražedné jednání, nekontrolovatelná zlost a agrese), panická úzkost, ztráta vědomí, extrémní psychické vypjetí.<sup>6</sup>

Krize tedy zasahuje každého jednotlivce v různých životních situacích a podle této situace je každý více či méně schopen se s krizovým stavem vyrovnat.

Klimpl uvádí jen dva druhy krizí, z hlediska spouštějících faktorů, pro poskytnutí kvalifikované pomoci v krizi je toto členění v prvotní fázi pomoci zcela jednoznačné a přehledné. Vodáčková zahrnuje do typologie navíc krize pramenící z psychopatologie a neodkladné krizové stavy, což doplňuje Klimplovo členění. Tyto poznatky jsou využitelné zejména pro poskytnutí následné péče po krizové pomoci – lékařské ošetření apod.

---

<sup>6</sup> Srov. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 34-39

## Fáze krize

Průběh krize lze členit do čtyř fází:

- *fáze šoku, alarmující fáze* – doba trvání několik hodin až dní – děje se něco, na co jedinec není připravený, má pocit tísně, zmatku, vzniká úzkost, strach až deprese, může se projevovat agresivita (zpravidla verbální), jedinec hledá viníka nastalé situace
- *fáze kritická* – doba trvání několik týdnů až měsíců – jedinec „volá o pomoc“, emoční labilita, negativní emoce, ztráta sebekontroly, prohloubení zlovyků (zvýšené kouření, užívání alkoholu a léků, kousání nehtů apod.)
- *fáze integrační* – nalezení strategie vyrovnání se s problémem, kompenzace, přerovnění a vyřešení situace s pomocí laika i odborníka; stabilizace jedince, nalezení řešení, vytvoření nového způsobu života
- *fáze přeorientování a zpracování situace* – jedinec si vytvoří prostor pro růst a zábavu, pro práci, neorientuje se jen na krizovou situaci – dochází k obnovení rovnováhy, nový životní styl<sup>7</sup>

Pokud není integrační fáze úspěšná, jedinec v krizi buď sám nenašel cestu z krize, nebo mu nebyla poskytnuta pomoc (laická či odborná) ke zvládnutí krize, nebylo nalezeno řešení situace, nedojde ke stabilizaci, nebude nalezena kompenzace či možnost přerovnění, dojde k dezorganizaci, úzkostem, emocionálním změnám, rozvoji závislosti, k sociální izolaci, stavu zoufalství a nepřátelství k okolí. V kritické fázi jedinec vědomě i nevědomě vysílá do svého okolí signál k pomoci, ve fázi integrační je již nutné mít určitý nadhled ke krizové situaci.

Z uvedeného je zřejmé, že pojem krize je velmi široký. Můžeme říci, že to co je pro někoho krizovou situací, je pro jiného např. jen těžší, náročnější životní situací. Nelze se proto opírat jen o striktně dané teorie a definice, ke každému jedinci v konkrétní situaci musíme přistupovat individuálně. Stejně tak individuální musí být i přístup k pomoci každému jedinci, protože každý člověk je jedinečný.

---

<sup>7</sup> Srov. KRAUS, B. a kol. *Člověk, prostředí, výchova*, s. 149 - 150

Jako nejbližší forma pomoci v krizi je pomoc *neformální* – svépomoc nebo pomoc blízkých (rodina, přátelé, spolupracovníci). Pro pomoc svépomocí musí jedinec znát své potřeby a pocity, musí umět situaci racionalizovat, najít náhrady, mít nadhled i informace a být objektivní. Pak je nutné, aby jedinec našel vůli ke změně životního stylu. Svépomoc a pomoc blízkých nemusí vždy dostačovat pro řešení krize, jedinec nemusí být schopen svépomoci a pomoc blízkých nemusí být z různých důvodů dostupná. V každém případě je vhodné zvolit další možnosti pomoci v krizi – *formální* pomoc, tedy *krizovou intervenci*.

## 1.2 Krizová intervence

*„Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.“<sup>8</sup>*

### Druhy pomoci

Krizová intervence zahrnuje pomoc *psychologickou* – terapeutický kontakt klienta a intervenanta, pomoc *lékařskou* – psychiatrická intervence, hospitalizace, psychofarmaka, pomoc *sociální* – služby sociální intervence vedoucí k okamžité pomoci (přístřeší, finanční prostředky, ošacení, hmotné zabezpečení), pomoc *právní* – zejména pomoc sociálně právní, pomoc v orientaci v nároku na dávky a další nutné právní služby (rozvod, trestní oznámení apod.) a pomoc *sociálně-pedagogická* – edukace na co má klient právo, definice sociálně

---

<sup>8</sup> Cit. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 60

patologického problému, řešení problému (např. šikana – definování a pomoc v řešení, specifika).<sup>9</sup>

*„Krizová pomoc je komplexem služeb, které odpovídají na klientův prožitek vlastní životní situace, již vnímá jako neodkladnou a naléhavou a ve stavu nouze ji není schopen řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů.*

*Cílem je poskytnout klientovi bezpečí, podporu, naději a vedení, aby pocítil úlevu, aby se zvýšila jeho schopnost situaci zvládat a aby se vrátil na předkrizovou úroveň přizpůsobení a žití.“<sup>10</sup>*

### Principy krizové intervence

- *okamžitá pomoc* – intervence musí být rychlá, aby byla funkční
- *redukce ohrožení* – poskytnutí psychosociální a hmotné podpory, zajištění bezpečí
- *koncentrace na problém „tady a teď“* – analýza situace pro porozumění podstatě a hloubce krizové situace – zaměření na aktuální situace a problém
- *časové ohraničení* – jasně daný počet setkání – do 10ti osobních návštěv, navazuje ambulance a psychoterapie, krátkodobá hospitalizace do 10ti nocí
- *intenzivní kontakt* – pocit přijetí klienta, získání důvěry klienta v krátkém čase, i každodenní setkání s klientem
- *strukturovaný přístup* – postup krok za krokem, možno i direktivně – klient potřebuje jasné pravidlo a vedení
- *individuální přístup* – zjištění osobnosti klienta a přístup přizpůsobený osobnosti klienta

Krizovou intervenci tvoří tyto aktivity: poskytnutí bezpečí, usnadnění komunikace, konfrontace s realitou, nalezení nejdůležitějšího problému a pomoc v jeho řešení, plán pomoci, využití adaptačních mechanismů.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 15 - 17

<sup>10</sup> Cit. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 53

<sup>11</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 16 - 17

### Formy krizové intervence

Podle typu kontaktu rozlišujeme dvě formy poskytované krizové intervence – *forma prezenční* – tváří v tvář - a *forma distanční* – intervence prostřednictvím médií, klient je prostorově vzdálen od intervenujícího.

Prezenční krizovou intervencí se rozumí:

- *ambulantní pomoc* – krizová centra, poradny, stacionáře – klient osobně vyhledá poradnu, kde mu bude poskytnuta pomoc. Krizová centra plní funkci diagnostickou, terapeutickou a mohou se stát i dočasným sociálním zázemím klienta. V krizových centrech je zpravidla multidisciplinární tým – terapeuti, lékař, zdravotní sestra, právník, duchovní apod.
- *hospitalizace* – tzv. krizová lůžka – pro klienty v akutním ohrožení – suicidální stavy, týrání – umožňuje maximální zaměření na problém klienta a jeho řešení
- *terénní a mobilní služby* – krizové intervence na místo, kde se nachází osoba v krizi – škola, místo neštěstí, katastrofy, nemocnice, ulice

Distanční krizovou intervencí se rozumí:

- *telefonická intervence* – obvykle jde o linky důvěry. Telefonická intervence může poskytovat služby všem klientům, nebo může být specializovaná na určitý problém nebo skupinu (Gay linka pomoci, Linka důvěry pro děti a mládež, Help line AIDS, Antikoncepční linka Cilestýna apod.). Specifikem této intervence je anonymita a aktivní naslouchání pracovníka. Klient se může kdykoliv rozhodnout intervenci ukončit a zavěsit
- *internetová intervence* – realizovaná prostřednictvím internetu, podobně jako telefonní intervence může být tato pomoc poskytovaná nespecificky, nebo být zaměřená na konkrétní oblast. Specifikem tohoto druhu intervence je to, že není úplně bezprostřední a klient i terapeut má více času a možností své myšlenky utřídit a sepsat. Klient není nijak vázán k další komunikaci s terapeutem.

Distanční formy pomoci mají vedle možnosti je okamžitě využít i výrazné nevýhody, především pro intervenujícího. Zejména to, že nevidí neverbální projevy klienta, neví v jakém je prostředí a je velmi náročné vhodně poskytnout pomoc, když je mimo klientovo zázemí. Internetová pomoc je v tomto ohledu ještě náročnější, pokud to klient nenapíše, je úplně nemožné zjistit osobnostní charakteristiky klienta. Telefonická i internetová pomoc je však v současné době velmi vyhledávaná a dostupná téměř všem osobám v krizi, zejména pak mládeži v náročných životních situacích.<sup>12</sup>

Tím, že telefonická i internetová krizová intervence není prováděna tváří v tvář, zachovává klientovi maximální možnou míru zachování anonymity a diskrétnosti o použitých službách. Pak záleží již jen na schopnostech, znalostech a dovednostech intervenanta, zda rozezná potřebu klienta k další spolupráci v daném případě, a zda dokáže klientovi důkladně vysvětlit potřebu další péče pracovníka psychologické pomoci. Zatím nejméně vhodným nástrojem pro kvalitní krizovou intervenci se jeví internetová intervence. Má výraznou nevýhodu úplné absence jakýchkoliv projevů emocí a pocitů klienta, které on sám nepopíše.

### *Etapy krizové intervence*

Intervent při poskytování krizové intervence postupuje podle daných pravidel postupu pomoci:

- *úvodní etapa* – navázání rychlého kontaktu intervenanta s klientem, intervenant akceptuje klienta se všemi jeho emocemi a projevy, získává důvěru klienta, klient si sám řekne, co od intervence očekává – vypovídat se, potřebuje poradit apod.
- *realizační etapa* – získávání informací od klienta, o příčinách krizového stavu a nástřeily řešení – vypracování plánu řešení krizového stavu – rozpis cílů intervence, způsobů jejich dosažení, časový plán dosažení cílů. Přístup ke klientovi musí být vstřícný, chápavý a srozumitelný, musí mu být poskytnuta podpora pro realizaci vytvořeného plánu

---

<sup>12</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 23 - 30



- *závěrečná etapa* – klient dosáhl základní psychické rovnováhy, porozuměl situaci, získal náhled do situace a našel perspektivy řešení

Intervent poskytuje klientovi maximální oporu a důvěřuje mu, navozuje pocit bezpečí a empatie, vede ho k nalezení vlastní cesty k vyřešení problému.<sup>13</sup> V tabulce číslo 1 je přehledně znázorněn třífázový model krizové intervence, jde o shrnutí jednotlivých kroků poskytovaných při krizové intervenci.

Počáteční fáze - formulace	Střední fáze - realizace	Konečná fáze - ukončení
první kontakt	první až šestý kontakt	sedmý a osmý kontakt, pokud je to nutné
<b>A-</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>zaměřit se na stav krize</li> <li>koncentrovat se na „ted“ hned“</li> <li>ventilace emocí</li> <li>prozkoumat rizikovou událost</li> <li>zhodnotit dopad události</li> </ul>	<b>A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>doplnění chybějících informací</li> <li>zkontrolovat nesrovnalosti</li> <li>vybrat hlavní témata (ztráta, změna, výzva)</li> </ul>	<b>A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>rozhodnutí o ukončení</li> <li>pomoci klientovi vyrovnat se s ukončením procesu krizové intervence</li> <li>nabídnout pokračování péče a pomoci v jiné formě (např. psychoterapie)</li> </ul>
<b>B:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>vyhodnocení</li> <li>konstatování rozhodnutí</li> <li>seznam okolností a prvořadých problémů</li> <li>ověřit klientovy priority</li> <li>určit hlavní problém</li> </ul>	<b>B:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>změna chování</li> <li>ověřit klientovy adaptační mechanismy</li> <li>stanovit realistické, krátkodobé a dosažitelné cíle</li> </ul>	<b>B:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>prozkoumat pokrok</li> <li>posoudit hlavní témata</li> <li>připomenout dosažené cíle, úkoly, změny, nedokončenou práci</li> </ul>
<b>C:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>smlouva (kontrakt)</li> <li>definovat pro klienta i pro pracovníka cíle a problémy;</li> </ul>	<b>C:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>identifikovat obecné problémy a úkoly</li> <li>společně vypracovat plán</li> <li>řešení úkolů a problémů</li> </ul>	<b>C:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>naplánavat budoucnost</li> <li>diskutovat o současných problémech</li> <li>probrat klientovy plány</li> <li>pomoci klientovi, aby měl pocit, že proces intervence je ukončený</li> </ul>

Tabulka 1: Model krizové intervence dle Golanové<sup>14</sup>

V krizové intervenci je důležité zachovávat daný postup pomoci, aby pomáhající jednal systematicky a neopominul důležité kroky pro ucelenou oporu klientovi. Individuální je ovšem doba, jakou pracovník věnuje jednotlivým etapám, jednání a postoj ke klientovi musí odpovídat individuálnímu přístupu.

<sup>13</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 18 - 22

<sup>14</sup> Zdroj ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*, s. 21

Krize může potkat každého z nás. Pak již záleží jen na našem aktuálním psychickém, fyzickém i duševním stavu, situaci v našem okolí a podané ruce rodiny i přátel, jak situaci zvládneme a zda vyhledáme odbornou pomoc. Krizový pracovník musí být osobnost s velkým nadhledem, ale zároveň s velkou dávkou empatie, schopností sebereflexe, motivací k práci, motivovaný k sebevzdělání a mít schopnost klienta motivovat k soběstačnosti a orientovat se v jeho potřebách.

V životě se můžeme dostat do různých a nesterilně obtížných situací, očekávaných i náhlých. Jaká jsou však specifika výkonu služby u Policie České republiky? Je policista více ohrožen krizovou situací než jiný člověk? Potřebuje jiný způsob péče v krizové situaci? V další kapitole se budu věnovat specifikaci práce policisty, jeho kontaktu s krizovými situacemi a způsoby pomoci, které jsou policistům poskytovány.

## **2. Policie České republiky a poskytování krizové intervence policistům**

Práce u ozbrojených bezpečnostních složek přináší každý den spoustu vypjatých situací, při jednání s pachateli trestných činů, s jejich oběťmi, sami policisté jsou vystaveni situacím na hranici zákona a jsou nuceni být i těmi, kteří musí použít donucovací prostředky (např. střelnou zbraň, pouta) k ochraně občanů i sebe. Stejně tak jsou těmi, kteří jsou často jako první na místě dopravních nehod a poskytují první pomoc, zajišťují místa nálezů mrtvol, zabezpečují bezpečnost osob a majetku během živelných pohrom či katastrof a podobně. Mimoto jsou i těmi, kteří sdělují nepříjemné zprávy, např. pozůstalým.

Zátěžové situace, kterým je policista denně při výkonu služby vystaven, vyžadují větší nároky na psychickou stabilitu policisty. Policista se může ocitnout po déletrvajícím výkonu náročné služby v krizové situaci dříve než kdokoliv jiný a není vyloučen ani syndrom vyhoření. V těchto případech je důležitá profesionální pomoc v krizi s možností zátěžovou situaci řešit.

### **2.1 Povolání policista**

Policie České republiky je jedním z bezpečnostních sborů České republiky, které řeší specifické úkoly vymezené zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů (dále jen „zákon o služebním poměru“) a zákonem č. 273/2008, zákon o Policii České republiky.

#### *Podmínky přijetí do služebního poměru:*

Do služebního poměru k bezpečnostnímu sboru může být přijat pouze občan, který splňuje poměrně náročné podmínky a projde výběrovým řízením.

- občanství České republiky
- věk nad 18 let
- bezúhonnost - § 14 zákona o služebním poměru - prokazuje se opisem z evidence Rejstříku trestů, který zajišťuje Policie ČR. Při posuzování bezúhonnosti se nepřihlíží

k zahlázení odsouzení nebo k rozhodnutí prezidenta republiky, v jejichž důsledku se na občana hledí jako by nebyl odsouzen.

- minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou
- fyzickou, zdravotní a osobnostní způsobilost k výkonu služby – prokazuje v průběhu přijímacího řízení, jehož součástí je i vyšetření zaměřené na zjištění přítomnosti omamných a psychotropních látek.
  - *fyzická způsobilost* se prokazuje testy tělesné zdatnosti - prověrka fyzické zdatnosti se skládá ze čtyř testů: člunkového běhu, běhu na 1000 m, celomotorického testu a cvičení kliků
  - *zdravotní způsobilost* je posouzena policejním lékařem - komplexní zdravotní prohlídka sleduje posouzení zdravotní způsobilosti k výkonu služby, přísná zdravotní kritéria jsou prevencí před případným poškozením zdraví v důsledku náročných podmínek služby policistů
  - *osobnostní způsobilost* se prověřuje psychologickým vyšetřením, které je zaměřeno na zjišťování osobnostních předpokladů potřebných pro výkon služby na základních policejních služebních místech. Uchazeči absolvují celodenní vyšetření, v jehož průběhu vyplňují osobnostní dotazníky, podrobují se výkonovým testům a účastní se řízeného rozhovoru s psychologem. Výsledkem vyšetření je komplexní posouzení vhodnosti uchazeče pro výkon služby. Psychologické vyšetření provádějí výlučně psychologická pracoviště policie nebo ministerstva vnitra. Pokud uchazeč nesplní kritéria nutná pro přijetí, může další psychologické vyšetření podstoupit nejdříve za 2 roky.
- není členem politické strany nebo politického hnutí
- nevykonává živnostenskou nebo jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost

Přijetí občana do služebního poměru nelze odepřít z důvodu věku, rasy, barvy pleti, pohlaví, sexuální orientace, víry a náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnosti, etnického nebo sociálního původu, majetku, rodu, manželského a rodinného stavu nebo

povinností k rodině, jakož i z důvodu členství v odborových organizacích a jiných sdruženích. S uchazečem je jednáno ústně a písemně. Příjímací řízení obvykle trvá 3 měsíce.<sup>15</sup>

*„Práci v Policii České republiky a samotný výkon policejní služby je vhodné chápat jako **celoživotní povolání** se všemi zákonnými a morálními pravidly.*

*Úkolem příslušníka Policie České republiky je především chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti, prosazovat zákonnost, chránit práva a svobody osob, preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji, usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti. Podle zákona o Policii České republiky, se jedná zejména o úkoly v oblasti ochrany života, zdraví a majetku, odhalování a prevence trestných činů, zajišťování veřejného pořádku, boj proti terorismu a organizovanému zločinu, ale i dohledu nad bezpečností a plynulostí silničního provozu.*

*Policistou by se měl stát takový občan, který chce ve svém životě **zastávat a ctít zákon, přistupovat individuálně a spravedlivě ke každému občanovi a prohlubovat svoje znalosti a odbornou kvalifikaci.**“<sup>16</sup>*

#### Osobnost policisty a výkon služby:

Osobnost příslušníka bezpečnostního sboru musí být psychicky stabilní, bez projevů agresivity a impulzivity, bez sklonů k závislostem, odolný proti zátěži, s vyzrálými morálními hodnotami, mít schopnost týmové práce a respektu autority i být schopen reálného pohledu na sebe i své okolí.<sup>17</sup>

Policista jakožto příslušník bezpečnostního sboru, je člověk, který pracuje nejen s oběťmi trestných činů a přestupků ale zejména s lidmi z kriminálně závadového prostředí, ze sociálně patologického prostředí a s psychicky narušenými jedinci. Pracuje ve vyhrocených a napjatých situacích, při katastrofách i různých neštěstích a také pracuje se zbraní. Policista ve službě používá různé donucovací prostředky – pouta, technické prostředky, vozidla i

---

<sup>15</sup> Srov. Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

<sup>16</sup> Zdroj <http://www.policie.cz/clanek/povolani-policista.aspx>

<sup>17</sup> Srov. FOUSEK, L. Pracovní spokojenost a stres u policistů. In *Psychologie v bezpečnostních sborech*. s. 45-55

střelné zbraně a měl by být schopen adekvátních reakcí ve všech nastalých situacích, aby byl zajištěn zájem chráněný zákonem – zachován život i zdraví osob i majetek.

Výkon služby je fyzicky, psychicky i morálně náročný a to nejen závažností vykonávané činnosti, ale i tím, že policista je připraven i o některá svá práva daná ústavou a listinou základních práv a svobod a zároveň jsou mu ze zákona dány povinnosti oproti jiným zaměstnancům a občanům České republiky:

- nesmí být členem politické strany nebo hnutí ani v jejich prospěch
- nesmí vykonávat podnikatelskou činnost ani vykonávat jinou výdělečnou činnost než službu podle zákona o služebním poměru, čímž je do značné míry omezena možnost jejich přivýdělku
- nesmí stávkovat
- z důvodu důležitého zájmu služby nebo organizačních změn může být příslušník převeden na jiné služební místo<sup>18</sup> nebo převelen<sup>19</sup>, a to i do místa jiného služebního působiště
- policista je povinen vykonat 150 hodin služby bez nároku na služební příjem nad rámec základní pracovní doby, pokud to služební funkcionář nařídí<sup>20</sup>
- na policistu se navíc vztahují trestné činy proti služebním povinnostem příslušníků bezpečnostních sborů<sup>21</sup>, včetně vybraných trestních činů vojenských jako například neuposlechnutí rozkazu<sup>22</sup>, porušení povinnosti strážní, dozorčí nebo jiné služby<sup>23</sup> a jiné.
- pokud je dáno podezření ze spáchání přestupku nebo trestného činu, je policista zpravidla postaven mimo službu, dokud se neprokáže jeho nevina
- policista podle zákona o policii je povinen provést úkon v rámci své pravomoci i v době mimo službu, platí tedy, že policista je ve službě 24 hodin denně.<sup>24</sup>

---

<sup>18</sup> Viz § 25 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

<sup>19</sup> Viz § 36 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

<sup>20</sup> Viz § 54 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

<sup>21</sup> Viz §§ 398, 399 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

<sup>22</sup> Viz §§ 375, 376 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

<sup>23</sup> Viz §§ 389, 390 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

<sup>24</sup> Viz § 10 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky

Policista je vázán i Etickým kodexem Policie České republiky, kde jsou vymezeny cíle Policie České republiky:

- chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti,
- prosazovat zákonnost,
- chránit práva a svobody osob,
- preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji,
- usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

V Etickém kodexu Policie České republiky jsou vymezeny základní hodnoty policie:

- profesionalita,
- nestrannost,
- odpovědnost,
- ohleduplnost,
- bezúhonnost.

Dále jsou v Etickém kodexu Policie České republiky vymezeny závazky policie vůči společnosti, například určují policistovi chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost, uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony, nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policií České republiky na osobní svobodě i vyhýbat se jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů. V Etickém kodexu Policie České republiky jsou vyjmenovány i závazky vůči ostatním příslušníkům Policie České republiky – usilování o spolupráci, profesní kolegiální vzájemná úcta a respekt slušného jednání, netolerovat a nekrýt podezření z protiprávního jednání policistů – a je v něm vymezen osobní a profesionální přístup příslušníků Policie České republiky - nést osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon, chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem. Každý příslušník Policie České republiky, který jedná v souladu

se zákonem a Etickým kodexem Policie České republiky, si plně zaslouží úctu, respekt a podporu společnosti, jejíž bezpečnost chrání i s nasazením vlastního života.<sup>25</sup>

Policista je vázán i služebním slibem, ve kterém se zavazuje plnit řádně výkon služby, rozkazy a nebude váhat nasadit vlastní život:

*„Slibuji na svou čest a svědomí, že při výkonu služby budu nestranný a budu důsledně dodržovat právní a služební předpisy, plnit rozkazy svých nadřízených a nikdy nezneužiji svého služebního postavení. Budu se vždy a všude chovat tak, abych svým jednáním neohrozil dobrou pověst bezpečnostního sboru. Služební povinnosti budu plnit řádně a svědomitě a nebudu váhat při ochraně zájmů České republiky nasadit i vlastní život.“<sup>26</sup>*

Přijetí občana k bezpečnostnímu sboru je náročný proces, kterým neprojde každý žadatel a přijetí si není možné nárokovat. Práce u bezpečnostního sboru je posláním, které jedince omezuje na jeho právech, zavazuje jej Etický kodex Policie České republiky i služební slib a měl by tak za sebou mít maximální podporu od svého zaměstnavatele pro kvalitní plnění svých úkolů. Osobnost policisty by měla být natolik odolná, aby zvládla se vypořádat s různými zátěžovými situacemi, které ji denně ve službě potkávají. Protože policisté jsou také „jen lidé“, je jim v rámci resortu poskytována pomoc a podpora v krizových a zátěžových situacích, které nastaly jak v souvislosti s výkonem služby tak i při osobních, soukromých problémech.

## 2.2 Poskytování krizové intervence pro policisty

V současné době dochází k výraznému nárůstu trestné činnosti a současně s tím i k nárůstu možností ohrožení každého policisty (tabulka 2). S nárůstem celkové brutality pachatelů trestné činnosti je třeba počítat s tím, že riziko krizové situace je stále pravděpodobnější. Jedná se o krizové situace jako setkání se smrtí, mimořádné události i dopravní nehody se závažnými zraněními.

---

<sup>25</sup> Přístup z: *Policie.cz* [online]. 2010 [cit. 2011-06-06]. Etický kodex. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>>.

<sup>26</sup> Přístup z: *Policie.cz* [online]. 2010 [cit. 2011-06-06]. Služební slib. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/sluzebni-slib.aspx>>.



	2011			2010			rozdíl		
	leden -	květen		leden -	květen				
Kraj	Nápad	Objas.	%	Nápad	Objas.	%	Nápad	Objas.	%
<b>Praha</b>	<b>30691</b>	<b>5858</b>	<b>19,09</b>	<b>32120</b>	<b>5588</b>	<b>17,40</b>	<b>-1429</b>	<b>270</b>	<b>1,69</b>
<b>Středočeský</b>	15937	5741	36,02	16134	5151	31,93	-197	590	4,09
<b>Jihočeský</b>	6462	2790	43,18	6266	2714	43,31	196	76	-0,13
<b>Plzeňský</b>	6011	3020	50,24	5842	2758	47,21	169	262	3,03
<b>Ústecký</b>	13444	5574	41,46	12440	5221	41,97	1004	353	-0,51
<b>Královéhradecký</b>	4836	2119	43,82	4586	2051	44,72	250	68	-0,90
<b>Jihomoravský</b>	13374	3977	29,74	12589	4117	32,70	785	-140	-2,96
<b>Moravskoslezský</b>	17298	5486	31,71	16574	5627	33,95	724	-141	-2,24
<b>Olomoucký</b>	6378	2540	39,82	5643	2316	41,04	735	224	-1,22
<b>Zlínský</b>	4137	2067	49,96	3980	1872	47,04	157	195	2,92
<b>Vysočina</b>	3743	1752	46,81	3781	1295	34,25	-38	457	12,56
<b>Pardubický</b>	4055	1897	46,78	3797	1636	43,09	258	261	3,69
<b>Liberecký</b>	5672	2650	46,72	5631	2404	42,69	41	246	4,03
<b>Karlovarský</b>	3370	2247	66,68	3413	2184	63,99	-43	63	2,69
<b>Česká republika</b>	<b>135408</b>	<b>47718</b>	<b>35,24</b>	<b>132796</b>	<b>44934</b>	<b>33,84</b>	<b>2612</b>	<b>2784</b>	<b>1,40</b>

Tabulka 2: Nápad a objasněnost trestné činnosti v České republice za období leden – květen 2010/2011<sup>27</sup>

Obecně platí, že čím lépe je policista fyzicky a duševně připraven na krizovou situaci a čím více je informován o vlivech a možnostech této situace, tím lépe se může s touto situací vyrovnat.

Určitým druhem obrany před nárůstem kriminality je budování kvalitního policejního sboru. Jde zejména o dva faktory, kdy může policista selhat ve výkonu služby v krizových situacích. Prvním faktorem je samotný výběr uchazeče a to zejména výběr určitého psychologického profilu osobnosti. Tento výběr může být nekvalitní, protože jej zajišťuje psycholog, který vychází ze svých zkušeností a dosavadní praxe a ta mu nemusí poskytovat dostatek informací o výkonu služby v bezpečnostním sboru a specializovaný psycholog pak objektivně nezváží rizikové faktory v anamnéze uchazeče o práci u policie. Druhým faktorem je potom další výcvik policistů a jejich příprava na výkon služby. Každý přijatý policista musí absolvovat tzv. základní odbornou přípravu, tedy kurz, kde se seznámí se základem práva trestního, se základními policejními interními předpisy i se zákonem o policii a služebním poměru, dále je součástí fyzická příprava, základy zdravotní a nácvik taktických dovedností

<sup>27</sup> Zdroj Intranet Policie České republiky, Oddělení statistik, Krajské ředitelství policie hl. m. Prahy

při zákroku. Psychologie a její odvětví nejsou předmětem, který by byl významnou součástí odborné přípravy policistů, je probírána velmi okrajově v několika málo vyučovacích hodinách a absence důkladné přípravy i na poli psychologie je na úkor budování kvalitního policejního sboru.



Obr. 2: Informační kampaň k pomoci v krizi pro policisty<sup>28</sup>

Na obrázku 2 jsou znázorněny hlavní loga použité při propagační akci na poskytované psychologické a intervenční služby policistům. Informační kampaň je průběžně prováděna pod záštitou Ministerstva vnitra České republiky, a to formou brožur a letáků distribuovaných na útvary policie a formou odkazů na hlavních intranetových portálech, které jsou policisty využívány pro výkon služby. Distribuce letáků a brožur není však dostatečná, na útvary zpravidla přijde jen malé množství a nejsou poskytnuty každému policistovi.

Závazným pokynem policejního prezidenta je stanovena povinnost i vedoucím služebním funkcionářům, v případě příznaků krizového stavu podřízeného příslušníka, aby

<sup>28</sup> Zdroj – Intranet policie ČR

mu zajistil intervenci z vlastní iniciativy. S ohledem na strukturu policie a směnný provoz zůstává značný počet policistů a jejich výkon služby mimo přímý dohled vedoucích služebních funkcionářů policie. Chybí osobní kontakt nadřízeného s řadovým policistou, vedoucí služební funkcionáři zpravidla o problémech svých nepřímo podřízených nic netuší a osobní zainteresovanost není realizovatelná.

Závazným pokynem policejního prezidenta je upraven systém psychologické péče, kde je zahrnuta duchovní podpora a psychologické služby. Součástí je posttraumatická intervenční péče, Linka pomoci v krizi a služby policejních psychologů. Psychologická péče v Policii České republiky je poskytována bezplatně.

## **2.3 Posttraumatická intervenční péče**

Policista v extrémní či exponované situaci má mít právo čerpat od svého zaměstnavatele bezplatně a rychle kvalifikovanou a diskrétní pomoc. Využití služeb krizové intervence musí být pro policistu bezpečné – nemělo by ovlivnit jeho služební hodnocení a pracovní zařazení. Hlavním smyslem krizové intervence je zde předejít potížím směřujícím k přetrvávajícím následkům psychické traumatizace. Požadavky praxe vedly k vytvoření systému posttraumatické intervenční péče v rámci Policie České republiky.

Posttraumatický intervenční tým je tvořen psychology, policisty a duchovními. Jeho činnost je upravena závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009 Sb. Činnost duchovních v týmech je upravena dohodou mezi Ministerstvem vnitra České republiky a Ekumenickou radou církví. Tato dohoda je taktéž součástí tohoto závazného pokynu.

Členové týmu posttraumatické intervenční péče pečují o policisty, kteří prožili traumatickou událost. Jedná se zejména o situaci, kterou může být použití střelné zbraně, smrt kolegy, braní rukojmí, akce na záchranu rukojmí, sebevražda, pokus o sebevraždu, pronásledování nebezpečného pachatele, zákroky proti agresivním skupinám, pohled na usmrcení osob či jiná těžká zranění, výslech oběti a vlastní zranění. V případě potřeby

poskytují členové týmu v následujících dnech a týdnech opětovnou péči dle závažnosti případu. Dále seznamují s možností dlouhodobé péče.

U Policie České republiky je v současné době celkem devět týmů posttraumatické intervenční péče podle jednotlivých krajů. Policista má právo si na poskytnutí intervence vybrat kteréhokoli člena týmu ze všech krajů. Týmy posttraumatické péče jsou rovněž zavedeny u Hasičského záchranného sboru České republiky, jejichž činnost je upravena pokynem generálního ředitele č. 30/2008 Sb.

Posttraumatická intervenční péče je určena policistům a jejich rodinným příslušníkům. Nabízí jim specifické informace, potřebnou podporu, pomoc či zprostředkování další odborné péče (i mimo rezort). Interventi posttraumatické intervenční péče poskytují pomoc ostatním na základě dobrovolnosti a garantují mlčenlivost o informacích, které se od klienta dozvědí. O posttraumatickou intervenci může požádat sám policista, jemu blízká osoba, kolega nebo nadřízený. Základní podmínkou je vždy souhlas policisty (nebo policistů), kterého se intervence týká. Účelem intervencí je minimalizace rizik, která jsou spojena s náročným výkonem policejní práce. Specifika policejní služby mohou mít vliv nejen na policistův zdravotní a psychický stav, ale také na jeho pracovní výkon a rodinné vztahy. Intervenci je možné poskytnout jak individuálně, tak skupinově nejen za účelem zmírnění dopadů traumatizujících událostí, ale i k prevenci rozvoje potíží v budoucnu. Posttraumatická intervenční péče je poskytována bezplatně. V situacích mimořádných událostí (např. povodně, útoky, vážné dopravní nehody) je systém posttraumatické intervenční péče na vyžádání krizového řízení využitelný také pro pomoc občanům.<sup>29</sup>

#### Statistika týmu Posttraumatické intervenční péče:

V roce 2010 byla v rámci systému posttraumatické intervenční péče poskytnuta 238 osobám individuální krizová intervence, z čehož se ve více než polovině případů jednalo o opakované setkání. Největší zastoupení mezi žadateli o individuální intervenci měl samotný

---

<sup>29</sup> Srov. VYMĚTAL, Š a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, s. 33 - 49

klient, a to až v 52 % setkání. Jako druhý žadatel se objevuje nadřízený klienta, ve 22 % setkání. Policisté tvoří 58 % klientely, civilní zaměstnanci 16 % a zbylých 26 % klientely jsou tzv. jiné osoby, tj. nejčastěji rodinní příslušníci policistů nebo zaměstnanců Policie České republiky.

V roce 2010 bylo uskutečněno 39 skupinových intervencí, v nichž byla poskytnuta krizová intervence zhruba 254 osobám. S některými skupinami tým pracoval opakovaně. O skupinovou intervenci nejčastěji žádal nadřízený (v 77 %) a v pětině případů o ni požádala jiná osoba. Skupinové intervence byly pořádány ze 46 % pro policisty, z 54 % pro civilní zaměstnance a rodinné příslušníky.

V současné době není stres již chápán jako jednorázová škodlivá noxa, ale jako neodmyslitelná součást života vyplývající z toho, že člověk je lidskou bytostí. Stres je proces, ve kterém člověk jedná a reaguje a v průběhu tohoto procesu se mění a mění své okolí.<sup>30</sup> Z praxe oddělení psychologie a sociologie Ministerstva vnitra České republiky vyplývá, že 2/3 postižených osob, se s traumatickou situací dovedou vypořádat sami. Asi u 1/3 je vyrovnání s hrůznými zážitky problematické a existuje zde reálné nebezpečí rozvoje posttraumatické stresové poruchy. Z podstaty profese policisty vyplývá zvýšené vystavení náročným traumatickým situacím, proto je nutnou součástí péče o lidské zdroje v resortu Ministerstva vnitra České republiky systém posttraumatické intervenční péče.<sup>31</sup>

## **2.4 Linka pomoci v krizi**

Linka pomoci v krizi je resortní linkou důvěry. Je určená policistům, hasičům, zaměstnancům policie, Hasičského záchranného sboru, Ministerstva vnitra a jejich rodinným příslušníkům. Linku může využívat i širší veřejnost, zvláště v situacích mimořádných událostí.

---

<sup>30</sup> Srov. LUKES, Václav. Vývoj koncepcí stresu. In: *Intranetové stránky Krajského ředitelství policie Jihočeského kraje*

<sup>31</sup> Zdroj *Výroční zpráva 2010 – oddělení vedoucího psychologa*. Intranet Policie České republiky

Provoz linky byl zahájen 14. listopadu 2002, několik dní před zasedáním NATO v Praze. Důvodem pro zřízení Linky pomoci v krizi byla vysoká čísla sebevražd policistů a také to, že většina policistů nevěděla, kam se obrátit o pomoc v případě setkání s traumatickou událostí (tyto informace vyplynuly z výzkumu konaného na Policejní akademii České republiky). Linka je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 365 dní v roce. Tým linky byl dříve tvořen 43 vyškolenými dobrovolníky z řad Policie České republiky a Hasičského záchranného sboru. Dnes má linka pět stálých pracovníků a pravidelně využívá pomoci externích spolupracovníků (psychologové Hasičského záchranného sboru, Ministerstva vnitra i krajských ředitelství policie).

Linka pomoci v krizi je podpůrnou součástí posttraumatické intervenční péče pro policisty, hasiče, zaměstnance resortu Ministerstva vnitra a jejich rodinné příslušníky. Linka pomoci v krizi je rovněž k dispozici občanské veřejnosti při mimořádných krizových situacích.

Linka je zřízena také závazným pokynem policejního prezidenta č. 21/2009 o posttraumatické intervenční péči a anonymní telefonické Lince pomoci v krizi.<sup>32</sup>

#### Statistiky Linky pomoci v krizi:

V roce 2010 bylo na lince pomoci v krizi zaznamenáno 359 telefonátů, což je v porovnání s předešlým rokem o 21 telefonátů více. Ne všechny telefonáty jsou krizové intervenční hovory. Pracovníci linky se setkávají s takzvanými testovacími hovory, nebo s žádostmi o informace či žádostmi o zprostředkování kontaktů na odborníky. Krizové intervenční hovory se dají třídit podle tématu do dalších kategorií. Hlavním důvodem hovorů byla v roce 2010 osobní problematika, 49% všech hovorů, následovali partnerské a rodinné vztahy – 38% hovorů a poté pracovní problematika – 13% hovorů.

V kategorii osobní problematika bylo zaznamenáno nejvíce hovorů na téma sebevražedné úvahy – 27 telefonátů. Ve srovnání s rokem 2009 se jedná o nárůst 13% hovorů.

---

<sup>32</sup> Srov. VYMĚTAL, Š a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*, s. 13 - 30

V kategorii úzkostné stavy po traumatu bylo uskutečněno 22 hovorů a ve srovnání s rokem 2009 došlo k nárůstu o 7% v této kategorii. V roce 2010 se zvýšil se i počet hovorů v kategorii ostatní závislosti, mírný vzestup zaznamenala i kategorie zdravotní problémy, naopak v kategorii existenční problémy a nadužívání alkoholu hovorů ve srovnání s rokem 2009 ubylo.

V kategorii partnerské a rodinné vztahy bylo zaznamenáno nejvíce hovorů na téma rozvod a partnerské problémy, jedná se o 52 hovorů, došlo k nárůstu o 22% oproti roku 2009. V problematice týrání partnerem bylo uskutečněno 6 hovorů v roce 2010, problematika dětí byla řešena ve 12 hovorech.

V kategorii pracovní problematika nejvíce hovorů spadalo do kategorie mobbing a šikanování, jednalo se o 11 hovorů, oproti roku 2009 došlo k nárůstu o 29 % hovorů. V kategorii strach ze ztráty zaměstnání nebyl přijat žádný hovor na toto téma. V kategorii sebevražedné úvahy kolegy nebyl rovněž zaznamenán žádný hovor.<sup>33</sup>

## **2.5 Služby policejních psychologů**

Policejní psycholog je pracovníkem personálního výběru do služebního poměru k Policii České republiky a také má na starosti psychologickou péči o policisty, jejich rodinné příslušníky a blízké osoby. Cílem psychologické péče poskytované policejními psychology je psychická stabilita nebo rozvoj žádoucích dovedností policistů. Policejní psychologové jsou členy telefonní Linky pomoci v krizi, týmů posttraumatické intervenční péče, mimo to nabízejí psychologové odborné konzultace, psychologické poradenství, krizovou intervenci a psychoterapii.

Policejní psychologové jsou vázáni etickým kodexem, při své práci se řídí principem mlčenlivosti a diskrétnosti.

---

<sup>33</sup> Zdroj *Výroční zpráva 2010 – oddělení vedoucího psychologa*. Intranet Policie České republiky

Pomoc psychologa si může vyžádat každý pracovník policie, může tak učinit i pro rodinné příslušníky. Při poskytování služeb je zásadní důvěra mezi klientem a psychologem. Pracovník Policie České republiky si může sám vybrat, za jakým psychologem se rozhodne jít. Psychologové jsou k dispozici na Krajských ředitelstvích policie, policejním prezidiu, v zásahových jednotkách, speciálních pořádkových jednotkách a na některých útvech policie s celorepublikovou působností.<sup>34</sup>

#### Statistiky psychologických služeb:

V průběhu roku 2010 bylo na psychologických pracovištích PČR provedeno celkem 2811 psychologických vyšetření. Osobnostní způsobilost uchazečů k PČR a policistů byla zjišťována celkem v 1759 případech. V roce 2010 bylo vedeno 152 přezkumných řízení a poskytnuto 1958 konzultací.

V rámci péče o pracovníky PČR a jejich rodinné příslušníky využilo služeb policejních psychologů 2474 příjemců (pozn. počet příjemců nelze chápat jako přesný počet fyzických osob, jde o celkový počet setkání s psychologem). Bylo poskytnuto 1172 individuálních služeb, z toho 1074 příjemcům byly poskytnuty konzultace a poradenství, 72 příjemcům byla poskytnuta krizová intervence. V rámci skupinových služeb bylo 1302 příjemců, nejčastěji šlo o diagnostiku týmu a následné konzultace v souvislosti s fungováním týmu a atmosférou na pracovišti – 909 případů, v 94 případech byly poskytnuty skupinové konzultace a poradenství.<sup>35</sup>

## **2.6 Pracovník krizové intervence u policie**

V rámci Policie České republiky je poskytování krizové intervence zajištěno pracovníky s odborným psychologickým vzděláním, duchovními a dále příslušníky policie, kteří absolvovali odborné proškolení zaměřené na poskytování krizové intervence, a kteří se této činnosti věnují nad rámec svých služebních povinností, mnohdy bez nároku na honorář,

---

<sup>34</sup> VYMĚTAL, Š. a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. s. 51 - 64

<sup>35</sup> Zdroj *Výroční zpráva 2010 – oddělení vedoucího psychologa*. Intranet Policie České republiky



pouze na základě vlastního přesvědčení a touze chtít pomoci druhým. V daném případě jde např. o dobrovolné pracovníky antikonfliktních týmu, posttraumatického intervenčního týmu i Linky pomoci v krizi.

Mezi základní etické zásady psychologické péče patří princip diskrétnosti, který je obdobou lékařského tajemství. Pracovníci krizové intervence jsou vázáni mlčenlivostí o skutečnostech, které se při rozhovoru s policistou dozvědí. Posttraumatická intervenční péče i péče policejních psychologů může být na vyžádání poskytnuta na základě principu anonymity, Linka pomoci v krizi je vždy postavena na principu anonymity, jak ze strany volajícího, tak ze strany pracovníka. Policista vstupuje do vztahu s poskytovatelem psychologické péče na principu dobrovolnosti.<sup>36</sup>

### 2.6.1 Vzdělávání členů posttraumatického intervenčního týmu

V současnosti je odborně proškolená bezmála stovka pracovníků krizové intervence – policistů, policejních psychologů a duchovních, kteří jsou připraveni poskytnout kvalifikovanou pomoc policistům, kteří prožili nadměrně stresující zátěž. Interventi fungují v rámci decentralizovaných týmů, které spadají pod krajská ředitelství Policie České republiky. Metodickou garanci a průběžné vzdělávání interventů zajišťuje oddělení psychologie a sociologie odboru personálního Ministerstva vnitra České republiky.

Interventi týmu Posttraumatické intervenční péče v rámci Policie České republiky jsou vyškoleni v metodách **“Critical Incident Stress Management”** (dále jen „CISM“). U vzniku tohoto modelu zacházení se stresem v kritických situacích stojí americký autor Jeffrey T. Mitchell. CISM je proces orientovaný na prevenci, který má povahu diskuse, podpory, strukturovaného setkání a vzdělávání (informování) ohledně stresu. Nejedná se o terapii, psychoterapii, poradenství, nebo jakoukoli psychologickou léčbu.<sup>37</sup>

Rozlišují se následující opatření CISM:

---

<sup>36</sup> Srov. VYMĚTAL, Š. a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. s. 8 - 11

<sup>37</sup> Srov. *Intranet Policie České republiky*

1) *školení a vzdělávání* – vzdělávací programy, které vedou ke zvládnutí stresových situací a programy pro vzdělávání pomáhajících profesionálů - specializační kurzy, psychoterapeutický výcvik, samostatné vzdělávání v profesně zaměřené literatuře, informování o stresu a stresujících situacích = výcvik, školení a vzdělávání pomáhajícího

2) *individuální krizová intervence* - lze ji poskytnout přímo na místě traumatické události a to: redukcí stimulace (bezprostředních smyslových vjemů postiženého policisty), akceptací krize (nechat policistu vylíčit událost, city, pocity), korekcí nesprávně hodnocených vlastních reakcí policisty (jsou zpravidla pochopitelné a normální), vysvětlením stresu a stresových reakcí, znovuvvedením do činnosti, event. dalšími opatřeními. Později (do 4 týdnů po události) lze s jednotlivým policistou v závislosti na modelu a době také pracovat formou defusingu (viz bod 4) nebo debriefingu (viz bod 5).

3) *demobilizace* - se využívá v případě katastrof velkého rozsahu pro profesní skupiny, krizové štáby apod. Cílem je dodat jasné a strukturované informace o možných symptomech, zvládnutí stresu, doporučení ohledně dodržování životosprávy atd. Je třeba účastníky akce maximálně udržet na úrovni tzv. automatického pilota, aby mohli efektivně plnit likvidační práce. Demobilizace trvá přibližně 10 minut, přičemž následuje 20 minut relaxace spojené s občerstvením.

4) *defusing* = zneškodnění - strukturovaný rozhovor ve skupině, je zkrácenou formou debriefingu, cílová skupina v počtu 5 – 10 lidí, kteří společně prožili událost, doba po události je optimálně 3 – 8 hodin, dělá se bezprostředně po návratu z nasazení, dokud zřetelně převládají emocionální reakce ze zásahu, provádí se v místnosti maximálně v délce 45 minut; využívá se pro malé události nebo tam, kde se bude dělat později debriefing (např. u velkých událostí kde nelze debriefing z provozních důvodů udělat ihned.).

5) *debriefing* = zpětná vazba - je strukturovaný rozhovor, využívající potenciálu skupiny. Obecnou podstatou debriefingu je dát dohromady skupinu lidí, kteří prošli identickou traumatickou událostí a přimět je, aby tuto zkušenost sdíleli, mluvili o svých reakcích a aby přijali, že jsou to jejich přirozené reakce na nenormální situaci. Provádí se do čtyř týdnů od události, vede jej psycholog s dostatečnou průpravou v technice, spolu s peers a co-leaderem,

počet účastníků je maximálně dvacet, provádí se v uzavřené místnosti, prostorové rozmístění je v kruhu; debriefing má sedm fází:

- a) *úvod* – představení týmu, uspořádání sezení, motivace účastníků, stanovení očekávání, stanovení pravidel, zdůraznění důvěrnosti informací
  - b) *fáze faktů* (kognitivní úroveň) – postupně říká každý své jméno, funkci, kde a jak se dozvěděl o události, co viděl, co slyšel, děla, cítil a podobně
  - c) *fáze myšlenková* (přechod z kognitivní do emocionální úrovně) – každý postupně říká, jaké myšlenky mu během nasazení šli hlavou, co bylo první myšlenkou a podobně
  - d) *fáze reakcí* (emocionální úroveň) – otevřená fáze, lidé v nahodilém pořadí říkají, co pro ně byla nejhorší zkušenost, kterou sekvenci události by z paměti nejraději vymazali
  - e) *fáze symptomů* (přechod z emocionální úrovně do kognitivní) - otevřená fáze, lidé v nahodilém pořadí říkají, jaké reakce během nasazení nebo po něm na sobě zjistili
  - f) *fáze informační* (kognitivní úroveň) – zabývá se hlavními stresovými projevy a učí způsoby jak s nimi zacházet a zvládat je, pokrývá hlavní techniky vypořádání se stresem (např. psychologické poradenství, relaxační techniky, posilování kardiovaskulárního systému, podpora zdravého životního stylu a podobně)
  - g) *fáze opětovného začlenění* (re-entry) – příprava na ukončení debriefingu, diskuze o následných službách, závěrečné shrnutí, cíle plány, perspektivy...<sup>38</sup>
- 6) podpora od rodiny, organizace, popř. následná péče – i pracovník krizové intervence prožívá náročné stresové situace, proto je i pro profesionála nezbytná podpora rodiny a blízkých osob, podpora organizace ve smyslu dalšího vzdělávání, kvality pracovního prostředí, poskytování supervize i motivace a programů pro udržování zdravého životního stylu.

---

<sup>38</sup> *Icisyf.org* [online]. 30.5.2011 [cit. 2011-06-26]. CISM. Dostupné z WWW: <<http://www.icisyf.org/>>.

## 2.6.2 Vzdělávání členů týmu linky pomoci v krizi

Poskytování telefonické krizové pomoci je jednou z možných forem krizové intervence. Telefonická krizová pomoc je založena na principu bezbariérovosti, snadné dostupnosti a jisté anonymity. Pracovníci telefonické krizové intervence proto musejí splňovat několik základních předpokladů, k nimž lze zahrnout zejména:

- *dovednosti aktivního naslouchání s důrazem na vcítění,*
- *dovednosti krizové intervence a vyjednávání,*
- *dovednosti zacházení s oběťmi a rovněž s klienty, kteří ztratí vládu nad ničivými a sebezničujícími impulzy,*
- *znalosti pomáhající psychosociální sítě*
- *znalosti základů právního vědomí,*
- *znalosti základů první pomoci,*
- *dovednosti při získávání a předávání informací,*
- *schopnost rychlého rozhodování,*
- *komunikační dovednosti a schopnosti,*
- *schopnost spolupráce a komunikace v týmu,*
- *schopnost rychlého rozhodování včetně bdělého neúzkostného úsudku,*
- *schopnost zvládat zátěž,*
- *schopnost rozpoznávat hranice svých možností a sil.<sup>39</sup>*

Nejinak je tomu i u pracovníků telefonické krizové pomoci v rámci Policie České republiky. Pro výkon telefonické krizové pomoci musí tito pracovníci splnit základní předpoklady, viz výše, projít základním odborným vzděláním v poskytování telefonní krizové pomoci formou kurzu a pravidelně si zvyšovat svou odbornost formou seminářů, školení a stáží. Jde zejména o rozšiřování odbornosti v oblasti komunikačních dovedností, legislativních změnách vztahujících se k problematice krizové intervence, terapeutických metodách a sociálně – právní problematice.

---

<sup>39</sup> Cit. VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*, s. 167 - 168

Své profesní vědomosti a schopnosti jsou všichni členové týmu linky povinni udržovat a dále rozvíjet především samostudiem odborné literatury, popř. účastí v odborných kurzech a na seminářích a konferencích, kde je však účast většinou podmíněna finančními prostředky, které jsou k dispozici.

Členové týmu linky se účastní sněmu České asociace pracovníků linek důvěry. Na pravidelných poradách týmu linky (1x za měsíc) probíhá interní supervize, kdy členové týmu vzájemně konzultují vlastní zkušenosti z práce na lince a poskytují si vzájemnou zpětnou vazbu a podporu. V roce 2009 byl vypracován Supervizní systém Linky pomoci v krizi a byli osloveni supervizoři, se kterými bylo jednáno o spolupráci. Supervize byla v roce 2010 zahájena. Povinnost supervize je zakotvena v závazném pokynu policejního prezidenta č. 21/2009.<sup>40</sup>

V roce 2010 svou kvalifikaci prohlubovalo 46 policejních psychologů na 202 školení a kurzů. Nejvíce se vzdělávali v oblasti pomoci obětem trestných činů – psychologové absolvovali 116 vzdělávacích kurzů pro zvýšení kvalifikace pro pomoc obětem trestných činů, 41 kurzů absolvovali pro rozvíjení schopností a dovedností posttraumatické intervenční péče, absolvovali 19 kurzů transakční analýzy a 7 kurzů metody Assessment centre pro výběr uchazečů ve výběrových řízeních.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Srov. *Intranet Policie České republiky*

<sup>41</sup> Zdroj *Výroční zpráva 2010 – oddělení vedoucího psychologa*. Intranet Policie České republiky

### **3. Informovanost policistů o poskytování krizové intervence**

Management Policie České republiky si jistě plně uvědomuje potřebu krizové intervence pro speciální útvary policie i pro řadové policisty. Existence a způsob fungování služeb krizové intervence je zakotven v závazných pokynech, kterými se policisté řídí. Jak však jsou policisté informováni o této pomoci, druhu poskytovaných služeb a jakou v ně mají důvěru? Policisté jsou již v přijímacím řízení posuzováni z hlediska psychické způsobilosti pro výkon služby. Psychická nezpůsobilost důvodem pro nepřijetí k bezpečnostnímu sboru i pro propuštění z výkonu služby. V okamžiku krize policista velmi důkladně zvažuje, zda využít pomoci poskytované v rámci policie, protože má obavy z možného propuštění nebo jiných postihů. A toto je trend, který by se měl změnit, protože právě resortní psychologické služby by měli policistovi poskytnout tu nejkvalifikovanější podporu a pomoc.

Policisté jsou o možnosti a způsobech poskytovaných psychologických služeb v rámci resortu informováni různými způsoby. Jistým direktivním způsobem je povinnost seznamování se s interními předpisy, ve kterých je rovněž zakotveno poskytování psychologické pomoci a jejích způsobů. Bohužel interních předpisů je velké množství a policista často nevěnuje dostatečnou pozornost jejich obsahu. Dalším způsobem jsou nárazové informační kampaně k poskytované pomoci policistům formou letáků a brožur. Nevýhodou je malé množství těchto propagačních materiálů a jejich předávání před celým pracovním kolektivem, což může vést k ostýchavosti si tyto materiály převzít. Další možností získat informace je intranet. Každý policista během své služby zpracovává nějaké úkony na počítači a tyto počítače jsou připojeny na interní síť policie zvanou Hermes. Na této síti policista zpracovává veškerou svou administrativní agendu, své poznatky, dílčí úkony i spisový materiál, vytěžuje informační systémy a komunikuje se svými kolegy. Každý organizační článek policie – obvodní či krajské ředitelství, policejní prezidium, útvary s celorepublikovou působností – má svou domovskou stránku, kterou spravují místní administrátoři systému. Administrátoři potom mají povinnost na domovských stránkách

vhodně umístit odkazy na stránky preventivní skupiny a psychologické pomoci. Tyto odkazy jsou velmi nevýrazné a nedostačující, avšak naplňují požadavky interních předpisů.

Policista je vázán svou spolehlivostí, bezúhonností, dodržováním Etického kodexu Policie České republiky, zákonů a interních závazných pokynů, fyzickou způsobilostí a zejména také způsobilostí psychickou. Negativní změna v psychickém stavu jedince vede k tomu, že je dán návrh na přezkum psychického stavu policisty, zda přetrvává osobnostní způsobilost pro výkon služby. Tato skutečnost vede k výrazným obavám u policistů projevit své „psychické oslabení“, případná psychická nezpůsobilost by vedla ke ztrátě zaměstnání a dalším existenčním problémům.<sup>42</sup> Toto jsou významné důvody k obavám se s případnými psychickými problémy obrátit na pracovníky krizové intervence policejního sboru. Je nutné, aby policista již od svého nástupu byl motivován k důvěře v resortní pomoc, protože resortní psychologický pracovník bude moci poskytnout specifické informace, které jsou dány interními předpisy a odlišností výkonu služby. Je možno poradit s vyhledáním jiného pracovního zařazení, pomoci se sepsáním stížnosti na služební postup nadřízeného (např. šikana či sexuální obtěžování na pracovišti) apod.

Myslím si, že obavu z ovlivnění dalšího setrvání ve vykonávané funkci při využití resortních psychologických služeb nelze zcela jednoduše eliminovat, neboť osobnostní profil policisty je jasně dán zákonem a výjimky nepřipouští. Pokud vedení policie míní skutečně vážně tvrzení v závazném pokynu policejního prezidenta, že využití psychologických služeb nesmí policistu znevýhodnit v jeho postavení a dalším výkonu služby, měli by policistům dát takové informace, ze kterých by bylo zřejmé, že jejich obavy z využití psychologických služeb jsou zbytečné.

---

<sup>42</sup> Pozn. Pokud policista během služby dostal přidělený služební byt, tak na užívání bytu má nárok pouze po dobu služby u policie, zároveň by tedy přišel o bydlení. V případě, že policistovi bylo umožněno studium vysoké školy, na které policistovi bylo poskytováno služební volno s nárokem na služební příjem, je policista při odchodu ze služebního poměru povinen poskytnuté náhrady zaměstnavateli uhradit zpět, pokud neodsloužil od ukončení studia stanovenou dobu služby, jako náhradu poskytovaného volna, tedy by mu vzniknul finanční závazek. Dalším příkladem je možnost poskytnutí bezúročných půjček na bytové účely od zaměstnavatele, kdy v případě ukončení služebního poměru je policista povinen půjčku do šesti měsíců uhradit v plné výši.

Vzhledem k případům každodenního stresu ve výkonu služby by bylo vhodné pečovat již preventivně o psychický stav policisty. Nelze očekávat, že osobnost policisty se dokáže vyrovnat se všemi nastalými situacemi a péče o takto disponované pracovníky by měla být takřka rutinou. Mnoho policistů si ani neuvědomuje vážnost každodenního stresu z výkonu služby, nepřipouští si ovlivnění svého psychického stavu náročnými situacemi. Přesto toto povolání velmi brzy změní hodnotový systém každého policisty, setkání se smrtí se začíná stávat přirozené, emoce se začínají potlačovat, mění se i hodnota normality ve společnosti pro policistu. Vzhledem k tomu, že každý den se setkává s případy násilí, agrese, krádeží, poškozování majetku, úmrtí osob i smutek a emoce poškozených, stává se pro něho takováto situace normální a běžnou. Policista by měl mít možnost sebereflexe a porovnání situace ve výkonu služby se skutečnou normou ve společnosti. Takovéto srovnání získá dalším sebevzděláním, supervizí zkušených psychologů i dalšími aktivitami v době mimo službu, které povedou k duševní hygieně a zdravému životnímu stylu. Policisté v Praze a dalších velkých městech jsou takovýmto situacím více vystavováni, proto by se péče o jejich stav mohla řešit na krajských úrovních, kde by byly zahrnuty i specifika jednotlivých krajů vzhledem k poloze, nezaměstnanosti, druhů trestné činnosti a dalším skutečnostem.

### **3.1 Možné zdroje informací o poskytování krizové intervence policistům**

Velmi důležitým krokem k poskytnutí informací o psychologických službách je jejich prezentace policistům. Když jsem vyhledávala zdroje informací o možnosti využití krizové intervence, zjistila jsem, jak malé množství informací o poskytovaných psychologických službách je dostupné. Na stránkách intranetové sítě policie jsou odkazy na psychologické služby, ale jsou tak nevýrazné, že dokud jsem je cíleně nevyhledávala, tak jsem o nich nevěděla. Pokud chce policista zjistit podrobnosti o možnosti pomoci, musí skutečně vyvinout iniciativu ve vyhledání potřebné pomoci.



### Informace o psychologické pomoci při běžném výkonu služby:

Policisté by měli být i během své služby informováni o dostupných možnostech pomoci.

Nejkvalitnějším zdrojem informací by měl být manažer pracovního týmu, tedy vedoucí pracovník, který by měl znát své spolupracovníky, znát jejich motivaci k práci, změny v náladě i pracovní výkon. Potom může rozeznat i změnu v chování i jednání svých kolegů a v případě že se jedná o kvalitního manažera, měl by být schopen poskytnout potřebnou pomoc a projevit empatii k situaci kolegy.

Paradoxem je, že právě nadřízený pracovník je tím článkem v bezpečnostním sboru, který by měl rozeznat změnu u svých kolegů, ve smyslu změny psychického stavu, kdy profil osobnosti policisty přestane odpovídat požadavkům daným zákonem a nařídí psychologický přezkum policisty. Právě v zátěžových situacích, které mohou být dány jak výkonem služby, tak osobními problémy (úmrť blízkého člověka, rozvod, smrt dítěte apod.), se může policista snadno dostat do situace, kterou nebude umět vyřešit, a nastanou změny jeho psychického stavu.

Takovým zdrojem informací, který je diskrétní, je intranetová síť policie. Jak jsem již zmínila, tak na hlavních stránkách každého organizačního článku je povinně, v souladu se závazným pokynem policejního prezidenta, umístěn odkaz na psychologické služby. Otevřením tohoto odkazu se policista dostane na stránky preventivně informačního střediska, kde je možno vyhledávat volná služební místa i otevřít stránky posttraumatického intervenčního týmu i kontakt na linku pomoci v krizi a články policejních psychologů. V těchto článcích jsou zejména návody jak pomoci ohroženým osobám při různých formách katastrof a neštěstí, jak sdělovat nepříjemné zprávy, jak poskytovat pomoc při autonehodě a při dalších tíživých situacích. Jsou zde i příběhy jiných lidí, rodina, která přišla o dítě, rozvod a další přínosné informace. Tyto stránky obsahují cenné informace jak k možnosti svépomoci v krizové situaci, tak ke kontaktům na odbornou pomoc a k zásadám jejich jednání (anonymní provoz linky, diskrétní pomoc psychologů).

Tým posttraumatické intervenční péče má přehledně zpracované stránky, je zde nejdříve popis různých traumatizujících událostí, příběhy jiných lidí a obecné návody na zvládnutí zátěžové situace.

Na stránkách intervenčního týmu lze nalézt zajímavé informace v rubrikách „Návody ke zvládání zátěžových situací“ a „Praktická psychologie“:

- *Traumatizující události v životě policisty*

Traumatizující (kritickou) událostí může být jakákoli událost, která je pro jedince natolik emocionálně silná, že přesahuje jeho schopnosti se s ní vypořádat. Tato nadlimitní zátěž způsobuje výskyt neobvykle silné emocionální reakce a může negativně ovlivnit schopnost zdravého fungování v kritické situaci nebo po jejím skončení. Oblast prožívání v takové situaci reprezentuje intenzivní strach, pocit bezmocnosti či pocit extrémního odporu. Výkon jedince v průběhu kritické události má kolísavý charakter, v případě rozvoje posttraumatické stresové poruchy dochází v průběhu času k výraznému snížení výkonnosti.

I tyto informace jsou jistým druhem pomoci, jak ve smyslu vlastního poznání situace a orientace v ní, tak ve smyslu možné pomoci ze strany kolegy, který si tyto informace zjistil.

- *Příklady traumatizujících událostí v průběhu policejní služby:*

- ohrožení vlastního života a fyzické integrity – strach ze smrti a vlastní fyzické újmy je zcela přirozeným projevem
- ohrožení života nebo vážná zranění u vlastních dětí, partnerů, blízkých příbuzných, přátel a kolegů – obavy ze ztráty blízkých osob nebo obavy o jejich zdraví jsou běžným projevem citového vztahu k dotyčné osobě; zejména na smrt blízkého není nikdo dostatečně připraven, vždy překvapí
- použití služební zbraně se smrtelnými následky nebo těžkými zraněními – pro psychicky zdravého člověka je použití násilí proti jinému člověku velmi zátěžovou situací, pro policistu je použití donucovacích prostředků během výkonu služby často nezbytné

- pohled na vážná zranění či případy kruté smrti, brutální vraždy apod. (zejm. když obětí je dítě) – jakýkoliv zásah do integrity člověka je velmi zásadní, i podhled na tento zásah vyvolává silné emoce
- sebevražda kolegy, smrt při výkonu služby
- braní rukojmích a únosy – situace, ve kterých je omezena osobní svoboda osob a je možný útok na jejich život a zdraví, jsou významným stresujícím faktorem i vzhledem k náročnosti taktiky služebního zákroku
- zásahy u teroristických útoků – zpravidla extrémně nebezpečná situace, kde nelze předpokládat další možné útoky na osoby i věci a nemovitosti, neočekávané a agresivní situace s velmi závažnými následky
- nasazení u hromadných neštěstí a katastrof – emocionálně i fyzicky vypjaté situace v místech, kde lidé byli poškozeni na zdraví, životech i majetku
- jakákoli událost, která má příliš silný dopad<sup>43</sup>

Dále jsou traumatizujícími událostmi například příznaky vyvolané emocionálním otřesem, akutní reakce na stres, porozumění posttraumatickým stavům, pomoc při překonání traumatické události a mnoho dalších situací, kdy i policista může pomoci občanům, kolegům, nebo sám sobě.

Pro policistu během služby nejsou stresovými faktory jen výše uvedené situace, významným stresorem jsou i každodenní situace během služby – postoj občana k osobě policisty, malá úcta k jeho postavení, sdělování nepříjemné zprávy (sdělení o úmrtí člena rodiny, sdělení o vážném zdravotním stavu apod.), asistence při odebrání dětí z péče rodiny, omezování osobní svobody osob podezřelých z trestné činnosti, zásahy u případů domácího násilí, zajištění místa trestného činu, zásah u autonehody se zraněním či úmrtím apod.

---

<sup>43</sup> Srov. *Intranet policie ČR*

### Informace o psychologické pomoci při odborné přípravě policistů:

Velmi vysoký důraz by měl být kladen na již zmiňovanou základní odbornou přípravu policistů a další moduly profesní vzdělávání, tedy bezprostředně po přijetí do služebního poměru by si policista měl nejen osvojovat znalosti trestního práva, policejní činnosti a fyzické zdatnosti, ale také znalosti z psychologie a nácviku zvládání zátěžových situací. Školní policejní středisko by mělo propracovat podrobné schéma vycházející z praxe, jak zacházet s oběťmi i pachateli trestné činnosti, sdělování nepříjemné zprávy, konkrétní situace ve službě policisty, základy psychologie osobnosti a krizové komunikace. Takovéto informace by měl policista opětovně získávat a prohlubovat v rámci dalšího profesního specializačního vzdělávání.

V době, kdy se v rámci resortu Ministerstva vnitra provádí výrazná úsporná opatření, je omezována i činnost školních policejních středisek, všechny kurzy jsou zkracovány na nezbytně nutnou dobu a počet školících center je omezován. Ještě v roce 2008 trvala základní odborná příprava policisty devět měsíců, poté následovaly tři měsíce praxe, nyní již trvá pouhé tři měsíce a praxe jeden měsíc. Skutečnost, že z jakéhokoliv občana, který dosud neznal základy práva, předpisy upravující výkon služby, zákon o policii a oprávnění policisty, bude za pouhé čtyři měsíce profesionál, který má osvojeny potřebné znalosti a dovednosti pro výkon služby, je dost znepokojivá. Je pochopitelné, že pokud je takto minimálně policista školen ze základů pro výkon služby, nemůže být dostatečně připraven na zátěžové situace, které nastanou při výkonu služby. Pokud tedy policista nemá dostatek empatie, zkušeností a znalostí, nemůže být připraven pro profesionální výkon své práce.

Způsobů řešení této situace je několik. Možné je například změnit osnovy výuky v základní odborné přípravě policistů s vyšší hodinovou dotací na výuku v oblasti psychologie a zdravého životního stylu, osvojování dovedností při řešení zátěžových situací. Dále je možno zařadit vzdělávání policistů v oblasti psychologie a přípravy na zvládání zátěžových situací do osnov specializačních kurzů. Další možností zlepšení povědomí o psychologických službách v rámci resortu Ministerstva vnitra a možných dopadech

zátěžových situací na psychický i fyzický stav policisty, je pořádání seminářů přímo zaměřených na tuto problematiku. Semináře se školenými psychologickými pracovníky, kde by policisté měli možnost osvojovat si dovednosti pro zvládání zátěžových situací, by mohli být součástí povinných a pravidelných školení policistů.

V roce 2010 pořádali policejní psychologové 376 různých školení, kurzů a výcviků, kterých se zúčastnilo celkem 6813 příjemců.<sup>44</sup>

V rámci skupinových školení a kurzů školili psychologové účastníky nejčastěji v komunikaci – těchto školení se zúčastnilo 2283 policistů. Dále realizovali školení zaměřená na pomáhání obětem trestných činů – těchto školení se účastnilo 265 policistů, 124 policistů se účastnilo kurzů poskytování posttraumatické intervenční péče, kurzů zaměřených na zvládnutí stresu se účastnilo 116 policistů, manažerské dovednosti se školilo 87 policistů. Jiných blíže nespecifikovaných kurzů poskytovaných policejními psychology se účastnilo 1990 policistů.<sup>45</sup>

V průběhu služby by měli policisté dále prohlubovat své znalosti a získávat nové dovednosti a informace, dále se profesně i osobnostně zdokonalovat. Je tedy vhodné školící program propracovat do více úrovní a důsledně zajistit, aby tato školení byla využita každým policistou. Vhodné jsou následné vzdělávací programy, kde by každý policista měl mít možnost rozvíjet své dovednosti a prohlubovat znalosti.

#### Návody pro zvládání některých extrémních situací:

Extrémním prožitkem může být postižen v podstatě každý. Zvýšené riziko však pochopitelně existuje u povolání, jež se zabývají nehodami, katastrofami, kriminalitou apod.

---

<sup>44</sup> Počet příjemců nelze chápat jako přesný počet fyzických osob, které v průběhu roku využili služeb psychologů, neboť jedna osoba mohla navštívit více kurzů.

<sup>45</sup> Zdroj *Výroční zpráva 2010 – oddělení vedoucího psychologa*. Intranet Policie České republiky

PhDr. Václav Lukeš, policejní psycholog, uvádí na intranetových stránkách zátěžové situace, se kterými se policista může setkat ve službě a měl by být připraven tyto situace zvládnout. Takovéto situace mohou nastat při zákrocích i zabezpečování míst neštěstí a přírodních katastrof, proto by každý policista měl na tyto situace být připraven tak, aby kroky ke zvládnutí situace konal zcela podvědomě:

- *Nedostatek kyslíku, dušení* – situace při závalu, zřícení budovy, topení ve vodě, uvíznutí v malém prostoru i při dušení pachatelem trestné činnosti; při dušení dochází k hypoxii, zrychlenému dýchání (tzv. lapání po dechu), zvýšenému vylučování vody (pocení) až dehydrataci, nevolnosti i hypnogogickým stavům. Policista by měl být naučen v této situaci: uvolnit oděv, zkontrolovat dutinu ústní, vlhčit pokožku a zajistit pití a větrání; v extrémních situacích (např. závaly) je pak nutné zajistit polohu vleže a omezit pohyblivost osoby; při škrcení je nezbytné si uvědomit, že bez kyslíku lze vydržet tři minuty v klidu, při pohybu maximálně jednu a půl minuty, proto je strategické okamžitě zahájit boj s cílem znehybnit napadající osobu.
- *Extrémní tlak* – při výbuchu plynu, bomby, při zavalení, zalehnutí pachateli či stlačení vozidlem; blast syndrom – tlaková vlna se šíří tělem a stlačuje plíce, žebra, dochází ke krvácení nebo se tlak šíří polykacím reflexem do žaludku, dochází k jeho perforaci a též k vykrvácení; kesonova nemoc – např. ve vodě při trvalém přetlaku dochází k uvolňování dusíku do krve, dochází ke zmatenému chování a riziku vlastního ohrožení; problém je v připravenosti na výbuch, jde a náhlou iniciací, při zákroku, kde taková situace může hrozit by si policista měl vsugerovat postup: při prudkém záblesku si stisknout rukou nos i ústa, zakrýt uši a dále sledovat situaci pro zabezpečení zákroku. Pokud byl jedinec zasažen, je nezbytné okamžitě vyhledat lékařskou pomoc vzhledem k předpokládanému vnitřnímu krvácení.
- *Prochlazení, zmrznutí* – snížení tělesné teploty pod 30° Celsia; s nastupujícím chladem se zvyšuje a zrychluje látková výměna, postupně dochází k podchlazení, tj. klesá látková výměna, objevuje se třes končetin, lapavé dýchání a obluzení, později dochází k odumírání některých akrálních částí těla (nos, uši, nohy, ruce), aby organismus udržel

tělesnou teplotu v centru těla, nastupuje apatie; policista by měl být naučen v této situaci, pokud o ní ví předem: zvýšit přísun bílkovin, tuků a vitamínů a důkladná prevence vlhkosti – nepromokavý oděv, možnost převlékání, dosoušení oděvu; pokud již k omrzlinám nebo zdánlivému zastavení tělesných funkcí došlo, měl by policista být připraven zajistit prohřívání těla nejvíce do 40° Celsia, zajistit možnost dýchání teplého vzduchu, měřit tělesnou teplotu; normální teplota musí být dosažena do dvanácti hodin, jinak tkáně odumírají a záchrana není možná

- *Přehřátí* – při požáru, v těsné a přelidněné místnosti, při nadměrném slunečním svitu; organizmus zvyšuje tepovou frekvenci a krevní tlak pro zvýšení prokrvení a následné ochlazování tělesné tkáně, projevují se pocity nauzey, bolesti hlavy, závratí, pokud přehřívání pokračuje, dochází ke zhušťování krve odpařováním vody, může dojít k srdečnímu selhání; policista by měl být předem připraven poskytnout organismu více tekutin, podchladit tělo namočením oděvu, vlasů a použitím přikrývky hlavy; pokud již došlo k přehřátí organismu, měl by policista být připraven zajistit dodatečné ochlazení, napítí, stinné prostředí, možnost dýchat chladnější vzduch
- *Nedostatek tekutin* – nedostatek přísunu vody, krvácení; dochází ke zvýšení hustoty krve a tím ke ztížení činnosti srdce, pocit žízně, únava, bolest v břiše a podbřišku, bolesti hlavy, snížení fyzické i duševní výkonnosti, nezvratné následky se projevují již po třech dnech – úbytek hmotnosti, smrt při ztrátě 20% hmotnosti; policista by měl být preventivně zabezpečen dostatečným množstvím tekutin a podat tekutiny pokud se s takovouto situací setká
- *Hladovění* – nedostatek potravy; projevy již po 24 hodinách, snížení výkonnosti, hypoglikemické křeče, rozlady, pokles krevního tlaku a krevního cukru, organismus tráví své vlastní buňky pro získání bílkovin, zotavení je možné, pokud hmotnost neklesla o více než 60% původní váhy; policista by mohl počítat s jedním či dvěma dny hladovění, proto je vhodné si zajistit stravu v průběhu každé akce
- *Nedostatek spánku* – po denní spánkové abstinenci je nutné počítat se sníženou výkonností, pozorností a rychlostí reakcí, již po dvou dnech nevyspání se mohou

objevovat změny vnímání, myšlení a snížení autoregulace, po dvanácti dnech nespaní dochází většinou k náhlému úmrtí; prospěšné bývá, pokud je policista cvičen v tzv. parciálním spaní, tedy je schopen v určité omezené době odpočívat, například vždy jednu hodinu po třech až čtyřech hodinách akce;

- *Náhlé napadení, zranění, útok fyzickou osobou* – napadení a útoku zpravidla dochází po předchozí komunikaci nebo jiného kontaktu s napadající osobou, v tomto případě by policista měl zvládat například systém VIZEE (viz níže); policista by měl být připraven bojovat, pokud nelze hrozící útok odvrátit jinak, pokud po úderu následuje nečinnost, má pachatel šanci k dalšímu napadení; pokud dojde k napadení ve skupině spolupracovníků, měli by policisté mít nacvičené signály či role ve zvládnutí takové situace

Při aplikaci těchto návodů na zvládání zátěžových situací je možné si vzít příklad ze zahraničí. Speciální jednotky Velké Británie Special Air Service, které se specializují na boj proti terorismu, mají systém hodnocení a chování nazývaný VIZEE, který by mohl být základním systémem výcviku i našich policistů:

*V = VYHLEDAT* Co nejrychlejší a přesné určení hlavního zdroje potíží, nejnebezpečnějšího protivníka či překážku, pokusit se typovat hrozbu z tohoto zdroje

*I = IZOLOVAT* Pokusit se omezit zdroj potíží a ohraničit jeho pohyb či šíření

*Z = ZHODNOTIT* Typovat povahu protivníka, jeho možné chování a následky

*E = EVAKUOVAT* Odstranit věci či osoby, které mohou zvýšit ohrožení, nebo se jich situace netýká – odstranění výbušnin a hořlavin, osvobození rukojmí, která nejsou klíčová

*E = ELIMINOVAT* Vlastní fáze boje o přežití<sup>46</sup>

Tato strategie je základním členěním způsobů jednání, která lze užít ve všech podmínkách policejní služby, ne jen pro speciální jednotky policie. Čím více bude mít policista osvojeny způsoby jednání v konkrétních situacích, tím lépe bude tyto situace zvládat a tím více se může zachovat profesionálně.

---

<sup>46</sup> Srov. *Intranet Policie České republiky*



S těmito nebo obdobnými krizovými situacemi se mohou potýkat také příslušníci ostatních bezpečnostních sborů, jakož i pracovníci v jiných odvětvích (lékaři apod). Proto jsou jedním z předpokladů pro práci policisty specifické osobnostní požadavky a vhodný psychologický profil, který snižuje riziko, že případní policisté nezvládnou tyto krizové situace. K další minimalizaci tohoto rizika policie a ministerstvo vnitra zřizuje psychologickou službu s kvalifikovanými pracovníky. Kromě výběru uchazečů k Policii České republiky a poskytování psychologické pomoci ostatním občanům, též nabízí krizovou intervenci příslušníkům policie. Tato psychologická pomoc je dána interními nařízeními. Je též snaha psychologickou službu propagovat různými letáky, brožurami a samozřejmě též vlastními intranetovými webovými stránkami. Přesto se nabízí otázka, jaká je vlastně povědomost samotných policistů o možnosti využití této pomoci a zda se policisté neobávají, že se případné využití psychologické pomoci v konečném důsledku neobráťí proti nim samotným. Z tohoto důvodu se v praktické části práce věnuji výzkumu v řadách příslušníků Policie České republiky.

## **II. VÝZKUMNÁ ČÁST**

Policie České republiky je důležitou složkou, která chrání a pomáhá občanům České republiky a povolání policisty je velmi náročné. Policisté jsou ve svém povolání velmi často vystavováni zátěžovým situacím, proto je jim resortem ministerstva vnitra poskytována psychologická pomoc v různých formách. Znájí policisté druhy pomoci a mají v tuto pomoc důvěru? Tato diplomová práce je koncipována teoreticko-výzkumně a v této části práce budou ověřovány stanovené hypotézy a zjišťován skutečný stav o znalostech a postojích policistů k poskytované psychologické pomoci.

### **4. Cíl šetření a výzkumné hypotézy**

Empirická část diplomové práce obsahuje systematické šetření, které bylo provedeno formou kvalitativních přehledů. Jedná se o aplikovaný průzkum, který byl přizpůsoben osobám, prostředí a časovým možnostem, ve kterých byl prováděn. Toto komparativní empirické šetření bylo prováděno u policistů, kteří jsou zařazeni ve výkonu služby u služby kriminální policie a vyšetřování, u vnější služby, policejním prezidiu i na specializovaných útvech s celorepublikovou působností.

Průzkum byl anonymní a byl uskutečněn v měsíci květnu a červnu 2011 na různých útvech Policie České republiky, zejména potom v rámci obvodního ředitelství policie Praha III, Útvaru pro odhalování organizovaného zločinu i policejního prezidia Policie České republiky. Realizace výzkumného projektu byla vždy podmíněna souhlasem příslušného vedoucího pracovníka na útvaru.

#### **4.1 Cíl šetření**

Cílem této diplomové práce je zjistit, jaké formy krizové intervence poskytuje Policie České republiky policistům, jaká je důvěra policistů v tyto služby, zda se orientují v poskytovaných psychologických službách a do jaké míry je využívají při své práci.

V teoretické části je zmapován systém poskytované pomoci příslušníků Policie České republiky, formy této pomoci a zdroje informací o resortní psychologické pomoci. V praktické části práce budu zjišťovat:

- jak jsou policisté informováni o poskytovaných resortních psychologických službách,
- zda je využívají s důvěrou a bez obav z možných následků,
- jaká je míra využití uvedených služeb

## 4.2 Výzkumné hypotézy

- *Policisté s kratší dobou služby mají informace o poskytované resortní psychologické pomoci ze základní odborné přípravy* – v současné době jsou již policisté o psychologické pomoci informováni v rámci základní odborné přípravy
- *Policisté zařazení na SKPV jsou více informováni o poskytovaných psychologických službách* – policisté zařazení na SKPV jsou zpravidla policisté s delší dobou služby a s vyšším stupněm vzdělání, proto jsou více informováni obecně o krizové intervenci i o konkrétních způsobech psychologické pomoci poskytované Policií České republiky
- *Policisté nemají důvěru v psychologickou pomoc poskytovanou Policií České republiky* – policisté nevěří v diskrétnost těchto služeb a mají obavu o setrvání ve službě a možnost návrhu na přezkum psychického stavu
- *Linka pomoci v krizi je nejvíce využívaným druhem resortní psychologické pomoci* – linka pomoci v krizi se jeví jako způsob pomoci, který je nejvíce anonymní a kde může policista sám ovlivnit, z jakého telefonu bude kontaktovat krizového intervenanta a zajistí tak sám nejvyšší míru anonymity

- *Policisté spíše využívají mimoresortních psychologických služeb – pokud policista má potřebu vyhledat psychologickou pomoc, vyhledá ji mimo resort ministerstva vnitra, tento postoj vychází z nedůvěry v psychologické služby nebo z jejich neznalosti*

### 4.3 Použité metody

Metod lidského poznání existuje nekonečně mnoho, záleží na každém z nás, kterou si vybere. K základním metodám měření a shromažďování dat v pedagogickém výzkumu patří pozorování, škálování, dotazník, interview, testy apod.<sup>47</sup> V praktické části této diplomové práce byla použita explorativní metoda pedagogického výzkumu – dotazník.

Podstatnou otázkou je poměr kvantity a kvality ve výzkumu. Kvalitativní přístup k realitě získává konkrétní, názorný a plastický obraz skutečnosti, který může být ovlivněn subjektivitou badatele. Kvantitativní přístup, na rozdíl od toho kvalitativního, poskytuje hlubší poznání skutečnosti v jeho racionální oblasti a je příznačný svou přehledností a stručností.<sup>48</sup> Průzkum publikovaný v této práci jsem kvantitativně vyhodnotila a získaná data interpretovala. Metodou byl zvolen dotazník. Základní podmínkou dobrého dotazníku je jeho validita a reliabilita. Validita si klade za cíl zjišťovat skutečnosti výzkumného záměru a reliabilita představuje schopnost přesně zachycovat zkoumané jevy.<sup>49</sup>

Další důležité hledisko dotazníku je jeho forma, která bývá označována jako otevřená (nestrukturovaná), uzavřená (strukturovaná) a polouzavřená (polostrukturovaná). Otevřená forma dotazníku dává respondentovi možnost volného vyjádření na danou otázku. Nevýhodou takovýchto položek dotazníku bývá jejich obtížná zpracovatelnost a značná náročnost. Je však vhodná v předvýzkumu, pro ověření vhodnosti dotazníku a přesnosti formulace otázek. Uzavřená forma dotazníku je charakteristická předem připravenými odpověďmi, které

---

<sup>47</sup> Srov. GAVORA, P. *Výzkumné metody v pedagogice. Příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky.* s.11

<sup>48</sup> Srov. CHRÁSKA, M. *Základy výzkumu v pedagogice.* s. 89-90

<sup>49</sup> Srov. GAVORA, P. *Výzkumné metody v pedagogice. Příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky.* s.11-13

usnadňují jeho vyhodnocení. Nevýhodou bývá určitá schematičnost, kdy některé odpovědi mohou obsahovat místo objektivní skutečnosti, jen situaci nejvíce se blížící realitě. Polouzavřená forma dotazníku nabízí alternativní odpovědi respondentů na dané položky a potom ještě vyžaduje vysvětlení anebo objasnění odpovědi.<sup>50</sup>

V dotazníku byly použity otázky uzavřené a polouzavřené, dále byl dán respondentů prostor pro vyjádření vlastního postoje, podnětům a připomínkám (viz příloha A). Položeno bylo 8 uzavřených a 7 polouzavřených otázek. Dotazník byl ověřen v předvýzkumu, kterého se účastnilo 20 respondentů, potvrdila se především potřeba polouzavřených otázek pro případné doplnění odpovědí, vzhledem k předmětu výzkumu a osobní zainteresovanosti respondentů. Návratnost jsem předpokládala vysokou, přibližně ve výši 99%, vzhledem k zainteresovanosti respondentů v otázce psychologických služeb poskytovaných Policií České republiky a vzhledem k určité kolegialitě v rámci policie.

#### **4.4 Charakteristika zkoumaného souboru**

Dotazník byl předkládán policistům zařazeným na Krajském ředitelství policie hl. m. Prahy, Obvodním ředitelství policie Praha III, Inspekci policie České republiky, Policejním prezidiu a na Útvaru pro odhalování organizovaného zločinu. Jedná se o policisty vykonávající službu v uniformě – vnější služba, i v civilním oděvu – služba kriminální policie a vyšetřování i útvary ministerstva vnitra a policejního prezidia. Celkem bylo osloveno 311 respondentů. Pro tuto skupinu je typické, že výkon služby je reálně vykonáván v náročných podmínkách jednoho z nejvíce exponovaných území a to území hlavního města Prahy. Respondenti jsou vázáni zákonem č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, závaznými pokyny a rozkazy služebních funkcionářů.

---

<sup>50</sup> Srov. GAVORA, P. *Výzkumné metody v pedagogice. Příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky.* s. 56-59

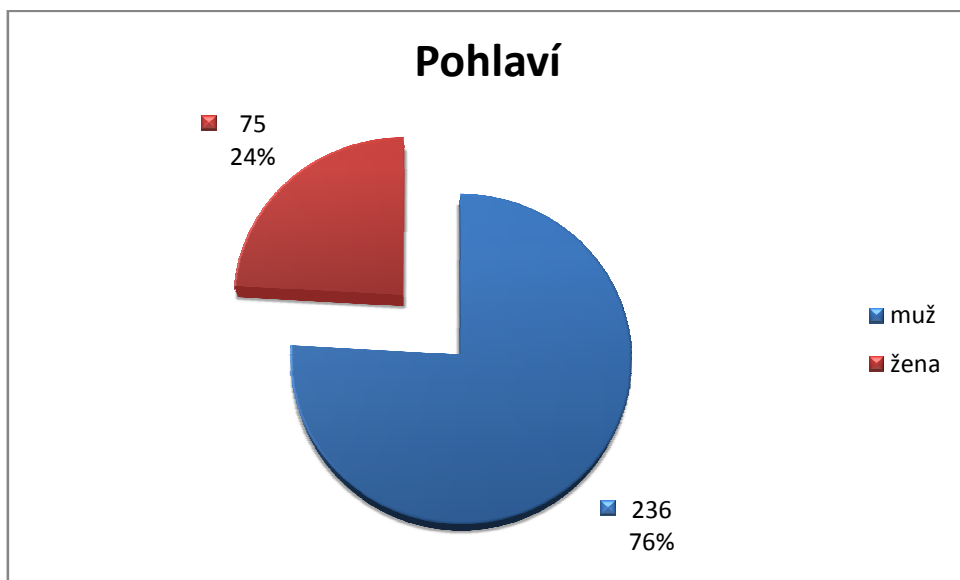
## 4.5 Výsledky šetření

Policisté byli v první části dotazníku dotazováni na věk, dobu služby i složku, u které službu vykonávají, v druhé části potom na druhy poskytované psychologické pomoci a zdroj informací o této pomoci, ve třetí části jsem zjišťovala, zda již policista využil služeb resortní i mimoresortní pomoci a jaký má postoj k poskytovaným resortním psychologickým službám.

### Obecné informace k respondentům:

#### ❖ Otázka 1: *Jste*

- a) muž
- b) žena



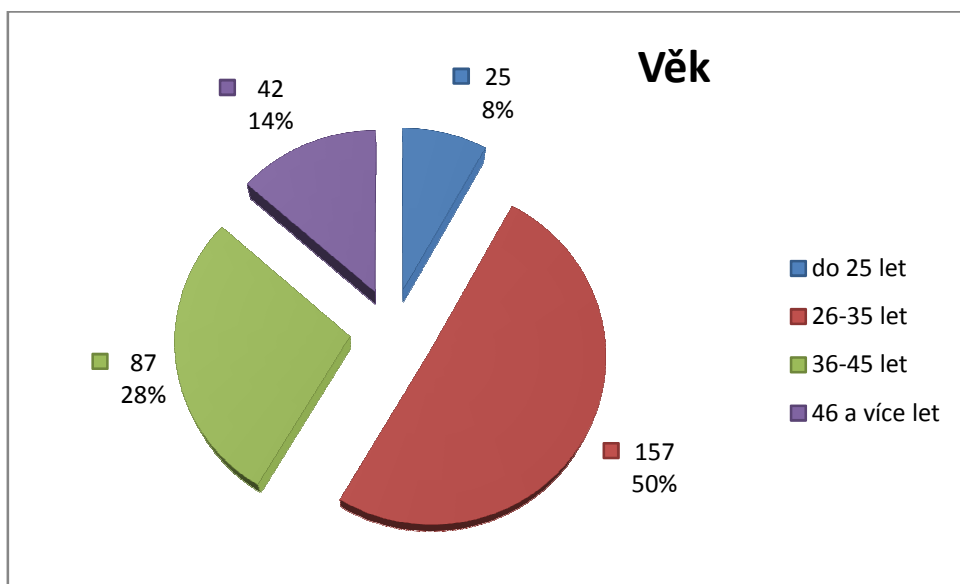
Graf 1: Pohlaví respondentů

U policie je zaměstnáno více mužů než žen, proto přirozeně i tento poměr byl zřejmý i z průzkumu. 24% respondentů, tj. 75 osob, byly ženy, 76% respondentů, tj. 236 osob, byli muži. (viz graf 1)

➤ *Nejvíce respondentů – 236 osob z 311 respondentů jsou muži*

❖ Otázka 2: *Váš věk*

- a) do 25 let
- b) 26 - 35 let
- c) 36 – 45 let
- d) 46 a více let



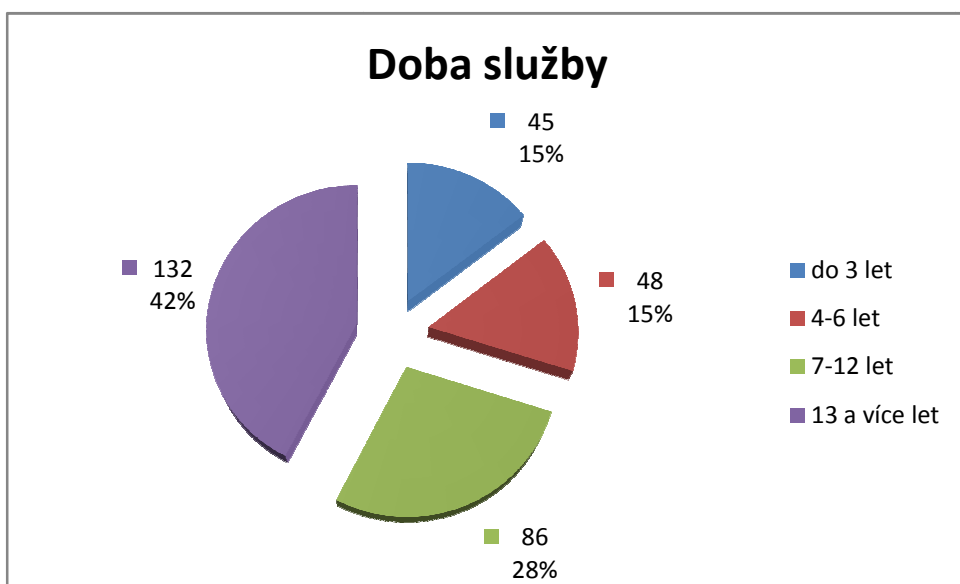
Graf 2: Věk respondentů

Z grafu je patrné, že jen 8% respondentů, tj. 15 osob je ve věku do 25 let, nejvíce respondentů – 50%, tj. 157 osob, je ve věku 26 -35 let, 28% respondentů, tj. 87 osob bylo ve věku 36 – 45 let a malé množství respondentů – 14%, tj. 42 osob z dotazovaných 311 bylo ve věku nad 46 let. Věk respondentů plně odpovídá současné nepříznivé situaci u Policie České republiky. Starší a zkušenější policisté odcházejí ze služebního poměru a noví a mladí policisté nejsou již přijímáni. (viz graf 2)

➤ *Nejvíce respondentů je ve věku 26 – 35 let*

❖ **Otázka 3: *Doba Vaší služby u bezpečnostního sboru***

- a) do 3 let
- b) 4 – 6 let
- c) 7 – 12 let
- d) 13 a více let



*Graf 3: Doba služby u Policie České republiky*

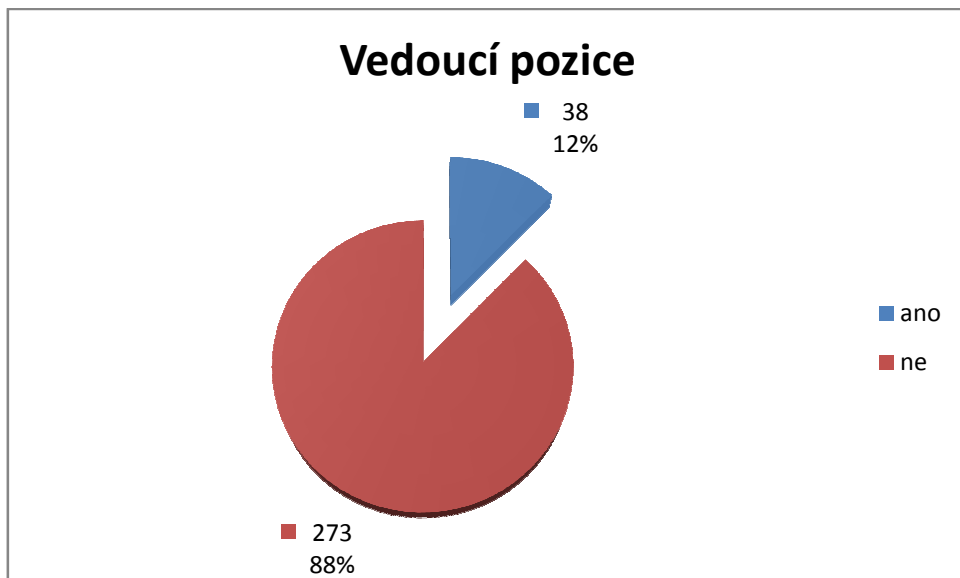
Počet respondentů s dobou služby do 3 let je jen 45, tj. 15% respondentů, doba služby 4 – 6 let je u 48 osob, tj. 15% respondentů, 7 – 12 let u 86 osob, tj. 28% respondentů a nejvíce respondentů – 132 osob, tj. 42% - uvedlo dobu své služby u policie na 13 let. (viz graf 3)

➤ *Nejvíce respondentů je s dobou služby 13 a více let u Policie České republiky*



❖ **Otázka 4: *Jste zařazen/a na vedoucí pozici?***

- a) ano
- b) ne



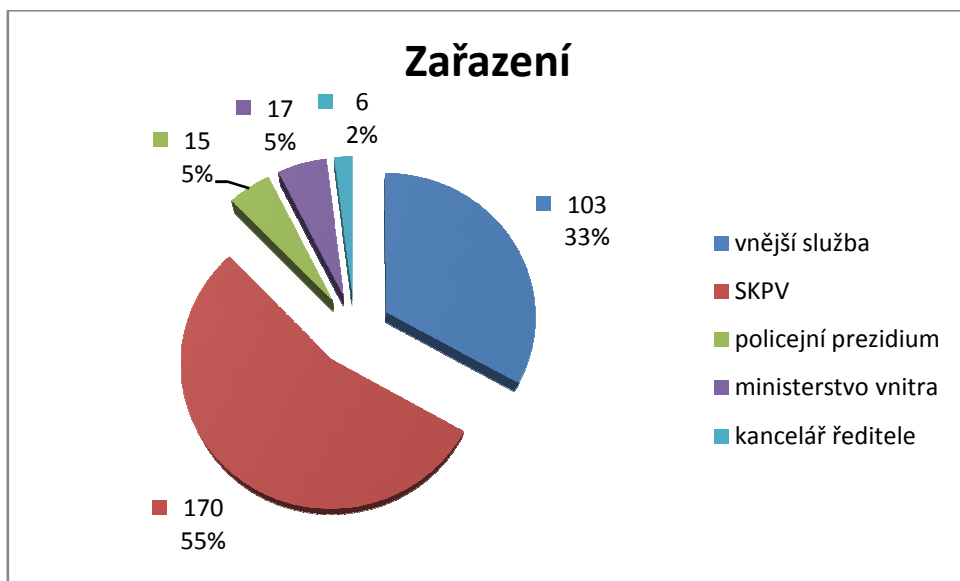
*Graf 4: Vedoucí pozice u Policie České republiky*

Z 311 respondentů je na vedoucí pozici zařazeno 12% respondentů, tj. 38 osob, zbytek respondentů – 88%, tj. 273 osob – je zařazeno na řadových pozicích. (viz graf 4)

➤ *Na vedoucí pozici bylo 38 osob, tj. 12% respondentů*

❖ **Otázka 5: *Jste zařazen na službě***

- a) vnější služba
- b) SKPV
- c) policejní prezidium
- d) ministerstvo vnitra
- e) kancelář ředitele



Graf 5: Služba, u které byli respondenti zařazení

Na vnější službě, tedy ve složkách uniformované policie, bylo zařazeno 33% respondentů, tj. 103 osob, nejvíce respondentů – 55%, tj. 170 osob – bylo zařazeno na SKPV, tedy policisté v civilním oděvu, na policejním prezidiu (zároveň i Útvar pro odhalování organizovaného zločinu) bylo zařazeno 5% respondentů, tj. 15 osob, na ministerstvu vnitra (zároveň i Inspekce Policie České republiky) 17 osob, tj. také 5% respondentů, a 6 osob, tj. 2% respondentů, bylo zařazeno na kanceláři ředitele Krajského ředitelství hl. m. Prahy, nebo Obvodního ředitelství policie Praha III. (viz graf 5)

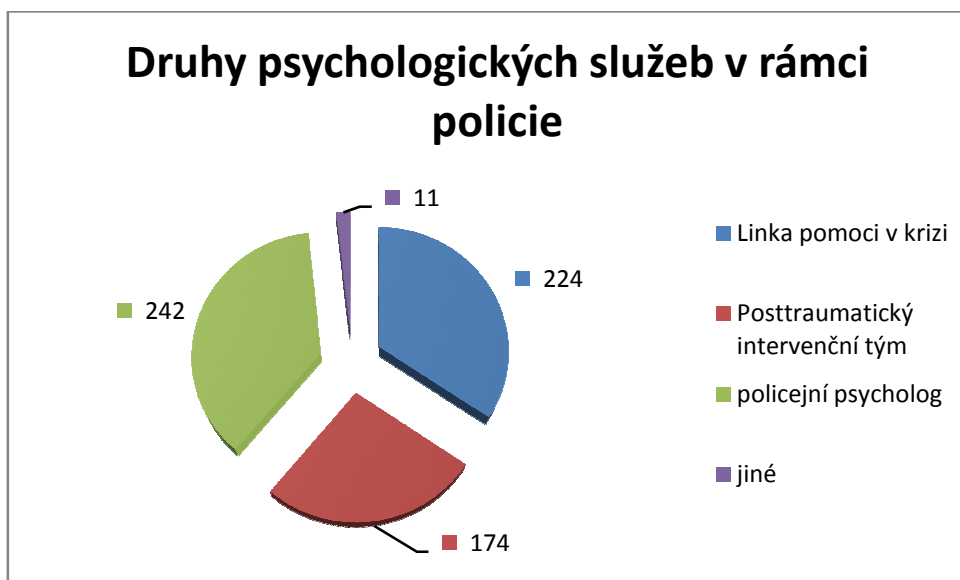
- Největší počet respondentů byl zařazen na službě kriminální policie a vyšetřování – 170 osob, tj. 55% respondentů

**Informace k znalostem o poskytované psychologické pomoci a zdrojích informací o této pomoci:**

❖ Otázka 6: ***Jaké druhy poskytovaných psychologických služeb v rámci policie znáte?***

- a) telefonickou Linku pomoci v krizi
- b) Posttraumatický intervenční tým
- c) policejní psychologové

d) jiné, jaké



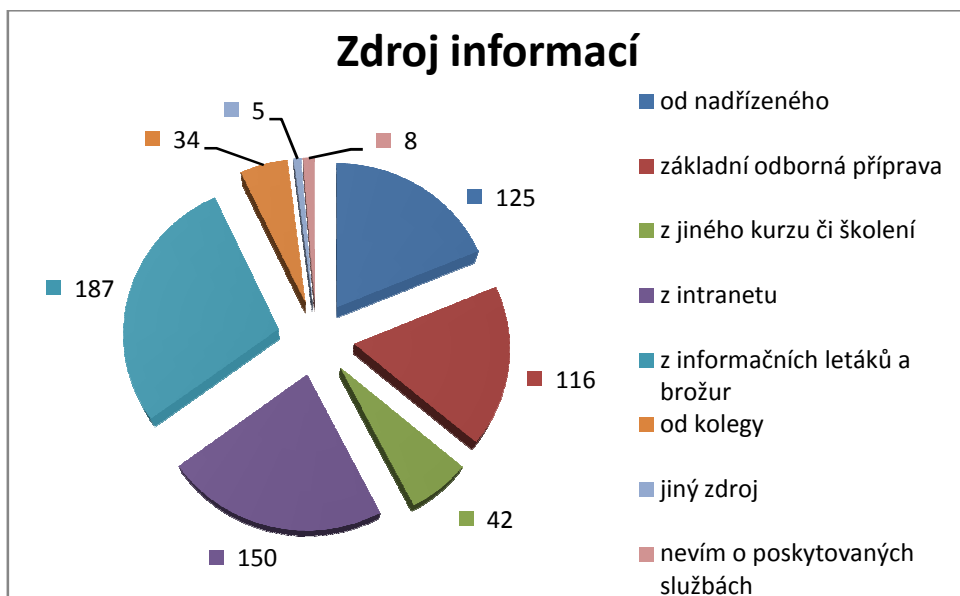
Graf 6: Znalost druhů poskytovaných psychologických služeb

V této otázce byla zjišťována orientace policistů v poskytované resortní psychologické pomoci. Linku pomoci v krizi zná 72% respondentů, tj. 224 osob, Posttraumatický intervenční tým zná 56% respondentů, tj. 174 osob, služby policejních psychologů zná nejvíce osob – 242, tj. 78% respondentů, jiné služby uvedlo 11 osob, tj. 4% respondentů. (viz graf 6)

➤ *Nejvíce policistů zná možnost využití služeb policejních psychologů a Linky pomoci v krizi*

❖ **Otázka 7: Odkud máte informace o možnosti využití psychologických služeb policie?**

- a) od nadřízeného
- b) ze základní odborné přípravy
- c) z jiného kurzu či školení, jakého
- d) z intranetu
- e) z informačních letáků a brožur
- f) od kolegy
- g) jiný zdroj, jaký
- h) nevím o poskytovaných psychologických službách



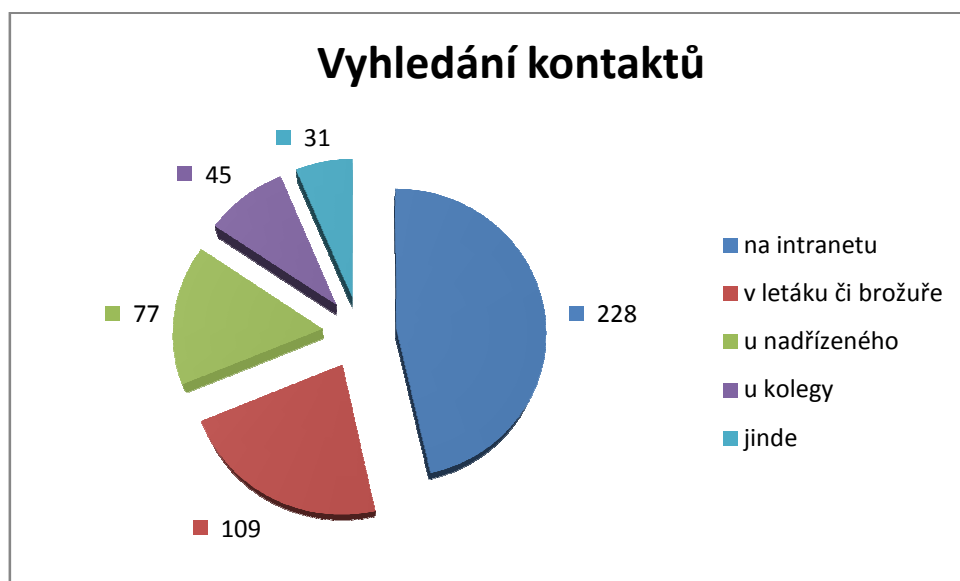
Graf 7: Zdroj informací o poskytovaných psychologických službách

Informace o poskytovaných psychologických službách Policií České republiky od nadřízeného má 125 osob, tj. 40% respondentů, ze základní odborné přípravy má informace 116 osob, tj. 37%. Z jiných kurzů a školení, kdy byly uvedeny kurzy 1x kurz transakční analýzy, 7x kurz manažerského minima, 8x ze školení policejních psychologů, týmu Posttraumatické intervenční péče a Linky pomoci v krizi, 12x vyšší odborné vzdělání nebo vzdělání na vysoké škole, 1x na specializačním kurzu kriminálních operativních činností a 2x na instrukčně metodickém zaměstnání, celkem tedy 14% respondentů, tj. 42 osob má informace z dalšího vzdělávání. Z intranetu Policie České republiky má informace 48% respondentů, tj. 150 osob, z informačních letáků a brožur 60% respondentů, tj. 187 osob, od kolegy má informace 11% respondentů, tj. 34 osob, z jiných zdrojů 5 osob, tj. 2% respondentů a 8 osob uvedlo, že nemají informace o poskytovaných psychologických službách, tj. 3% respondentů. (viz graf 7) Jako jiné zdroje označili 2 respondenti všeobecné vzdělání, 2 respondenti byli přímo zařazeni v týmu Posttraumatické intervenční péče a na Linky pomoci v krizi a jeden respondent uvedl, že informace zjistil na nástěnce u lékaře.

- Nejvíce informací o poskytovaných resortních psychologických službách mají policisté z informačních letáků a brožur a z intranetové sítě Policie České republiky

❖ **Otázka 8: *Kde byste v případě potřeby vyhledal/a kontakty na psychologické služby?***

- a) na intranetu
- b) v letáku či brožuře
- c) u nadřízeného
- d) u kolegy
- e) jinde, kde



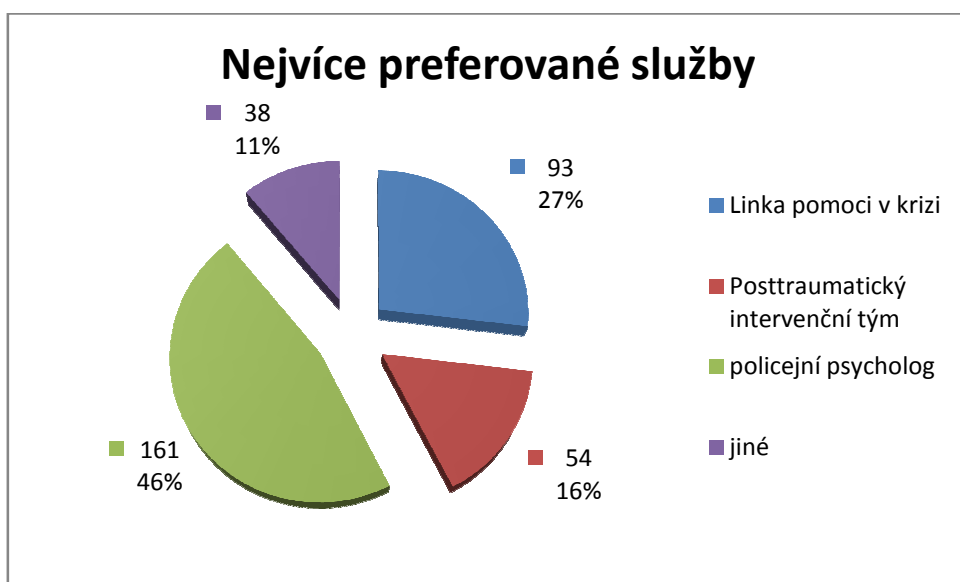
Graf 8: Zdroje kontaktů na psychologickou pomoc

Policisté mají více možností, kde vyhledat kontakty na psychologickou pomoc. Nejvíce respondentů by kontakt vyhledalo na intranetu – 228 osob, tj. 73% respondentů, 109 osob, tj. 35% respondentů by informace získalo v letáku či informační brožuře, u kolegy by hledalo informace 77 osob, tj. 25% respondentů a jiné zdroje uvedlo 10% respondentů, tj. 31 osob. Jako jiné zdroje uvedli 4 respondenti operační středisko a linku 158, 11 respondentů by hledalo pomoc mimo resort ministerstva vnitra, 2 respondenti by hledali pomoc doma u rodiny, 5 respondentů u lékaře, 2 respondenti by využili vlastní poznámky ze školení, 1 respondent by nevyhledal pomoc žádnou a 1 neuvedl druh zdroje. (viz graf 8)

- *V případě potřeby by policisté vyhledali kontakty na psychologickou pomoc na intranetové síti Policie České republiky*

❖ **Otázka 9: *Jaký druh pomoci byste nejspíš vyhledal/a?***

- a) telefonickou linku pomoci v krizi
- b) Posttraumatický intervenční tým
- c) policejního psychologa
- d) jiný, jaký



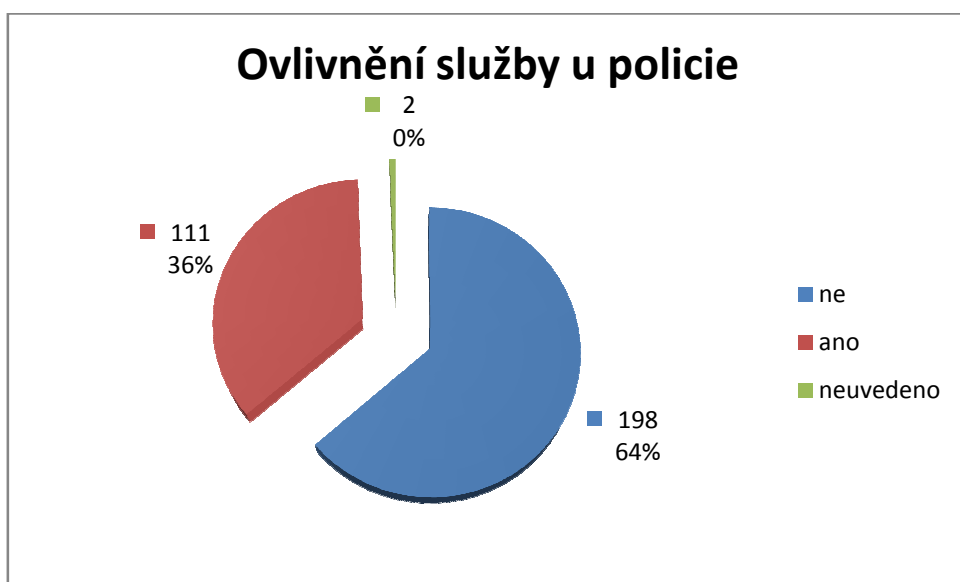
*Graf 9: Nejvíce preferované služby psychologické pomoci*

Policisté uvedli, že v případě potřeby by patrně vyhledalo Linku pomoci v krizi 93 osob, tj. 27% respondentů, služby Posttraumatického intervenčního týmu by vyhledalo 54 osob, tj. 16% respondentů, na policejního psychologa by se obrátilo 161 osob, tj. 46% respondentů a jiný druh pomoci by vyhledalo 38 osob, tj. 11% respondentů. Jako jiné zdroje pomoci byla označena pomoc mimo resort ministerstva vnitra 18x, svépomocí by situaci řešilo 9 respondentů, 1x by pomoc respondent vyhledal u kolegy, 1x u nadřízeného, 1x u rodiny nebo u přátel, 1 respondent by vyhledal pomoc duchovního a 5 respondentů neuvedlo druh pomoci. (viz graf 9)

➤ *Nejvíce policistů by v případě potřeby vyhledalo pomoc u policejního psychologa*

❖ **Otázka 10: *Myslíte si, že využití služeb resortní psychologické pomoci může negativně ovlivnit další službu u policie?***

- a) ne
- b) ano, v jakém smyslu
- c) neuvedeno



*Graf 10: Možnost vlivu využití psychologické pomoci na výkon služby u Policie České republiky*

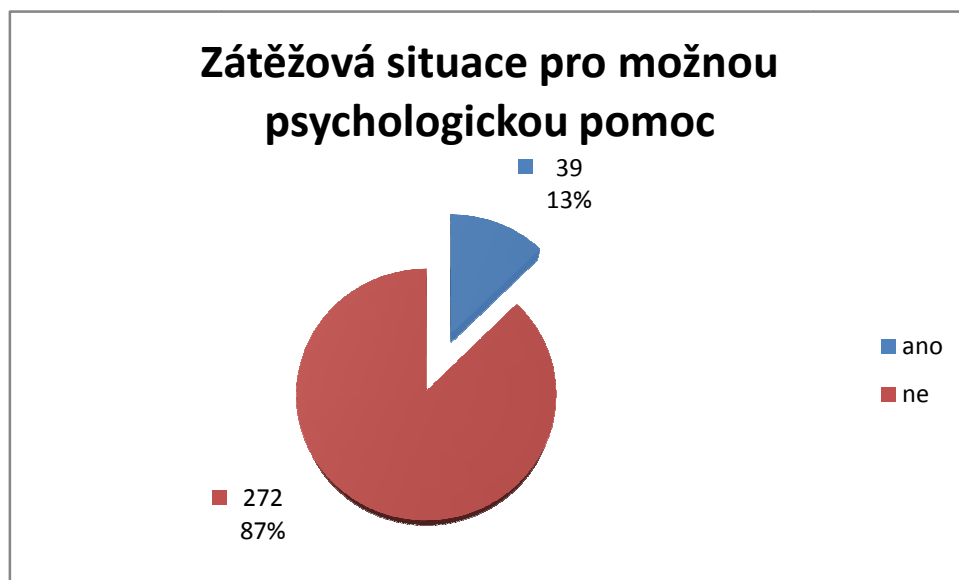
K otázce, zda mají policisté pocit, že využití služeb resortní psychologické pomoci by mohlo ovlivnit jejich další službu v bezpečnostním sboru, odpovědělo 64% respondentů, tj. 198 osob, že by jejich další průběh služby nebyl ovlivněn, avšak 111 osob, tj. 36% respondentů by ovlivnění očekávalo, 2 respondenti neuvedli odpověď. Nejvíce respondentů s odpovědí ano – 50 osob - si myslí, že by poté byl jejich nadřízeným služebním funkcionářem dán návrh na přezkum psychické způsobilosti pro výkon služby u bezpečnostního sboru, 19 osob nemá důvěru v kvalitu psychologických služeb a diskrétnost resortní psychologické pomoci, 20 respondentů se domnívá, že by jim nebyl umožněn další profesní růst, 6 respondentů mělo obavy z tzv. nálepkování ze strany kolegů a 5 respondentů se obávají dalších kroků svého nadřízeného. (viz graf 10)

➤ *Nejvíce policistů nemá obavy z využití psychologické pomoci, avšak přesto velké množství policistů tyto obavy má*

❖ **Otázka 11: *Byl/a jste někdy v situaci, kdy byste pomoc profesionálního psychologa využil/a?***

a) ano

b) ne



*Graf 11: Přehled o počtu zátěžových situací, kdy by bylo vhodné využít psychologickou pomoc*

V rámci výzkumu bylo zjišťováno, zda policisté byli disponováni k zátěžové situaci, ve které by bylo vhodné vyhledat psychologickou pomoc. Jen 13% respondentů, tj. 39 osob, uvedlo, že takové zátěži byli vystaveni, naopak 87% respondentů, tj. 272 osob, uvedlo, že se do takové situace nedostali. (viz graf 11)

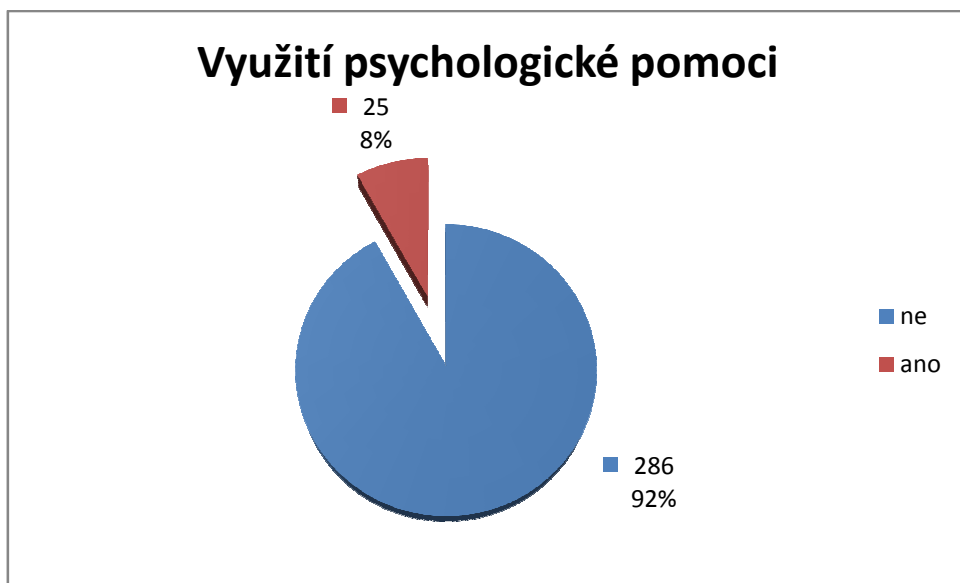
➤ *Většina policistů se nedostala do tak náročné situace, kdy by bylo vhodné vyhledat psychologickou pomoc*



**Informace o tom, zda již policista využil služeb psychologické pomoci a jaký má postoj k poskytovaným resortním psychologickým službám:**

❖ **Otázka 12: Využil/a jste někdy služby psychologické pomoci**

- a) ne
- b) ano



*Graf 12: Přehled využití služeb psychologické pomoci*

I přes skutečnost, že policisté jsou velmi disponováni k zátěžovým situacím, služeb psychologické pomoci využilo pouze 8% respondentů, tj. 25 osob, 92% respondentů, tj. 286 osob služeb psychologické pomoci nevyužilo. (viz graf 12)

- *Služeb psychologické pomoci využilo minimum respondentů, jen 25 policistů, ale 39 osob uvedlo, že již bylo v situaci, kdy by profesionální pomoc využilo*

❖ **Otázka 13: Využil/a jste služeb pomoci v resortu ministerstva vnitra?**

- a) ne
- b) ano
- c) neuvedeno



*Graf 13: Využití pomoci v rámci resortu ministerstva vnitra*

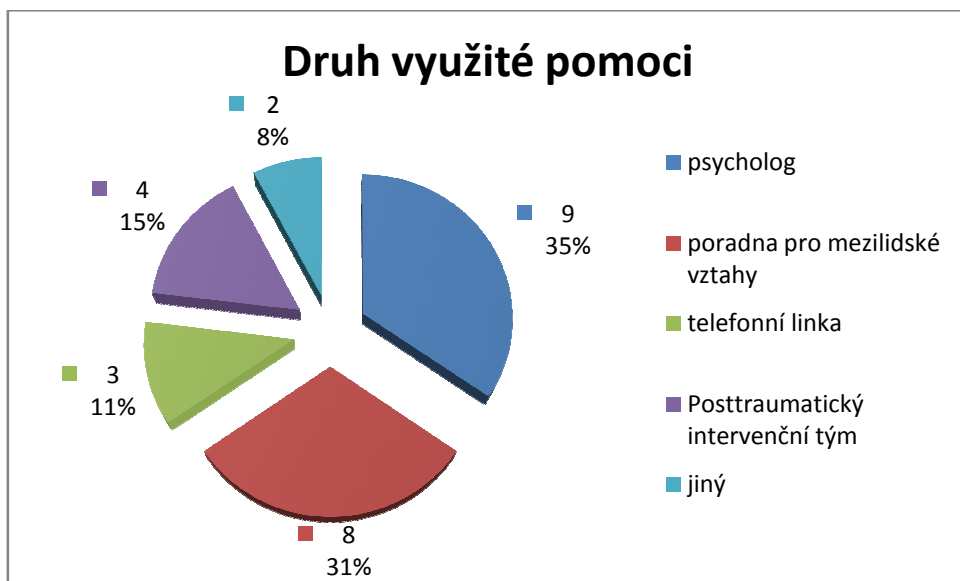
Z policistů, kteří využili psychologickou pomoc<sup>51</sup>, jich 58%, tj. 14 osob, využilo psychologickou pomoc mimo resort ministerstva vnitra, 38% respondentů, tj. 9 osob, využilo pomoc poskytovanou resortem ministerstva vnitra. Jeden respondent neuvedl, jakou pomoc využil. (viz graf 13)

➤ *Psychologickou pomoc mimo resort ministerstva vnitra vyhledalo nejvíce respondentů*

❖ **Otázka 14: *Jaký druh pomoci jste využili/a?***

- a) psychologa
- b) poradnu pro mezilidské vztahy
- c) telefonní linku
- d) posttraumatický intervenční tým Policie České republiky
- e) jiný, jaký

<sup>51</sup> Pozn. Otázky 13, 14 a 15 byly jen pro respondenty, kteří již využili služeb psychologické pomoci. Z celkového počtu respondentů se jedná o 25 osob.



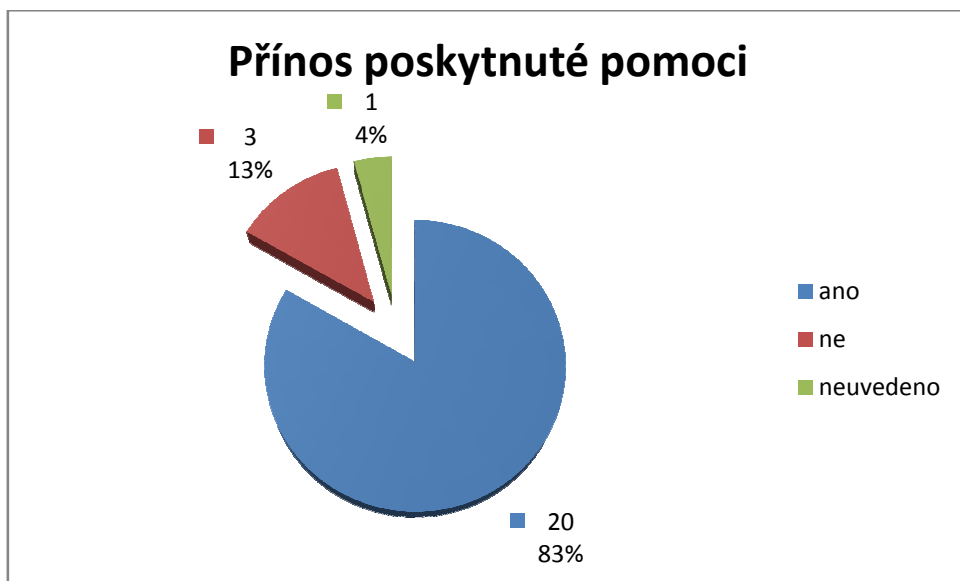
*Graf 14: Druhy využití psychologické pomoci*

Nejvíce respondenti využili služeb psychologů, jedná se o 9 osob a poradny pro mezilidské vztahy – 8 osob, jen 3 respondenti se obrátili na telefonní linku, 4 respondenti využili služeb posttraumatického intervenčního týmu a 2 respondenti uvedli jiný druh pomoci. 1 respondent uvedl krizovou intervenci, blíže ji však nespecifikoval, 1 respondent se nevyjádřil, jaký druh pomoci využil. (viz graf 14)

➤ *Policisté nejvíce využili pomoci psychologů a poraden pro mezilidské vztahy*

❖ **Otázka 15: *Byla pro Vás profesionální pomoc přínosem?***

- a) ano
- b) ne, z jakého důvodu



Graf 15: Přehled o spokojenosti s poskytnutou psychologickou péčí

Policisté, kteří využili psychologické pomoci, uvedli, že jim poskytnutá psychologická péče byla přínosem a přispěla k vyřešení krizové situace, jednalo se o 20 osob, jen tři respondenti nebyli spokojeni s psychologickou pomocí, jeden neuvedl, zda byl spokojen. V rámci resortu ministerstva vnitra bylo využito pomoci v 9 případech, 8 respondentů z toho bylo s poskytnutými službami spokojeno. (viz. graf 15)

- *Psychologická pomoc je přínosem k řešení krizové situace a osoby, které tuto pomoc využily, jsou zpravidla spokojeny*

#### ❖ **Prostor pro náměty, postřehy a připomínky:**

Na závěr dotazníku byla respondentům předložena možnost vyjádřit své názory, postoje, připomínky i náměty. 20 respondentů využilo možnosti se vyjádřit, a to následovně:

- Psychologická pomoc v rámci Policie České republiky je systematicky řešena a dobře metodicky koordinována, psychologové jsou přínosem u vybraných pracovníků policie.
- Resortní psycholog mi neposkytl potřebnou pomoc.
- Navrhuji zahrnout více informací o psychologické pomoci do vzdělávacích programů policie.
- Co pomoc kaplanů?

- Myslím si, že by se měla budovat duševní hygiena a prevence u zátěžových profesí. (3 respondenti)
- Resortní pomoc by mohla být poskytována i mimo resort.
- Nutnost větší „reklamy“, je nízké povědomí o možnostech pomoci a psychologové by mohli dát policistům ujištění o anonymitě. (3 respondenti)
- Setkání s psychology na školení bylo přínosem i pro řešení běžných problémů. (2 respondenti)
- Myslím si, že většina kolegů služeb nevyužije, s problémy se popereme sami.
- V případě potřeby bych využil pomoc mimo resort. (2 respondenti)
- Navrhuji pravidelná setkání policistů s psychology.
- Při využití pomoci psychologa hrozí nálepkování ze strany kolegů. (2 respondenti)
- Navrhuji psychologický přezkum každé 2 roky.
- Vzhledem k odchodům policistů dochází k nárůstu objemu práce a k přetěžování policistů = nutnost větší péče o policisty a systematické řešení.

Poznámky od respondentů byly velmi různorodé, respondenti vycházeli většinou z vlastních zkušeností, některé pramení i z neznalosti systému pomoci v rámci resortu ministerstva vnitra, např. „*Co pomoc kaplanů?*“, „*Resortní pomoc by mohla být poskytována i mimo resort.*“ Součástí týmu Posttraumatické intervenční péče je i pomoc duchovní. Služby psychologické pomoci jsou poskytovány i obětem trestných činů.

Další připomínky jsou i značně podnětné a bylo by vhodné zvážit jejich realizaci, např. „*navrhuji pravidelná setkání policistů s psychology*“, „*vzhledem k odchodům policistů dochází k nárůstu objemu práce a k přetěžování policistů = nutnost větší péče o policisty a systematické řešení*“, „*navrhuji zahrnout více informací o psychologické pomoci do vzdělávacích programů policie*“. K rozšíření vzdělávacích programů jsem se blíže věnovala v kapitole 3.2, rozšířit vědomosti policistů o psychologické znalosti, včetně systému pomoci v resortu ministerstva vnitra obětem trestné činnosti i samotným policistům.

Poznámka, ve které tři respondenti vyjadřují názor, že by se měla prohloubit informovanost policistů o psychologických službách: „*nutnost větší „reklamy“, je nízké povědomí o možnostech pomoci a psychologové by mohli dát policistům ujištění o anonymitě*“, plně odpovídá vyslovené domněnce, že psychologické služby v rámci resortu by mohli být přínosem, pokud by policisté měli větší důvěru je využít, aniž by to jakkoliv ovlivnilo jejich další výkon služby u bezpečnostního sboru.

## 4.6 Závěr šetření

Pro výzkumnou část práce jsem zvolila dotazník, jako výzkumnou metodu v tomto druhu zjišťovaných informací se jeví jako metoda s nejvyšší validitou i reliabilitou pro ověření hypotéz. Výzkumného šetření se zúčastnilo 311 respondentů, návratnost dotazníků dosáhla více než 99%. Výzkumu se účastnilo 236 mužů a 75 žen, v průměrném věku 25 – 35 let a s dobou služby 13 a více let u bezpečnostního sboru. Na vedoucí pozici bylo v dobu šetření zařazeno 38 policistů a více než polovina respondentů byla zařazena na službě kriminální policie a vyšetřování, kde je cca 70% tabulkových míst pro policisty s vyšším odborným nebo úplným vysokoškolským vzděláním. Nejznámějším druhem psychologické pomoci je pro respondenty Linka pomoci v krizi a policejní psychologové, nejčastějším zdrojem informací o poskytovaných službách psychologické pomoci jsou letáky a brožury a intranetová síť Policie České republiky. Policisté vyhledávají kontakty na psychologické služby nejvíce na intranetu a nejspíše by vyhledali pomoc policejního psychologa. 64% policistů nemá obavy z využití resortní psychologické pomoci, přesto je velmi vysoký počet těch, kteří resortním službám nedůvěřují. Většina policistů se nedostala do situace, kdy by profesionální psychologickou pomoc využila, jen 39 policistů uvedlo, že se do tak tíživé situace dostali. Psychologické pomoci využilo jen 25 policistů, tj. 8% respondentů, 14 policistů vyhledalo pomoc mimo resort Ministerstva vnitra, 9 respondentů vyhledalo psychologickou pomoc v rámci resortu. Nejčastějším druhem využití psychologické pomoci byly poradny pro mezilidské vztahy a psychologové, kromě 4 respondentů, byli všichni

s pomocí spokojeni a byla pro ně přínosem. V prostoru pro připomínky a poznámky se vyjádřilo 20 respondentů, 3 respondenti vyjádřili potřebu větší osvěty o poskytovaných službách, 2 respondenti mají obavy z nálepkování ze strany kolegů, 2 respondenti vyjadřují jako přínosné školení za účasti psychologů a 2 jsou rozhodnuti pro využití služeb psychologické pomoci mimo resort ministerstva vnitra.

#### Ověření stanovených hypotéz

- *Policisté s kratší dobou služby mají informace o poskytované resortní psychologické pomoci ze základní odborné přípravy*

Provedená šetření prokázala, že 116 respondentů má informace o poskytované psychologické pomoci v rámci resortu Ministerstva vnitra ze základní odborné přípravy, tedy z nástupního školícího programu Policie České republiky. 62 respondentů z uvedených 116 osob, tj. 53% respondentů, byli policisté s dobou služby kratší než 6 let. Více než polovina jich byla s dobou služby do tří let.

Hypotéza byla potvrzena, avšak s minimálním rozdílem. Důvodem může být skutečnost, že ne všichni policisté nastupují na základní odbornou přípravu bezprostředně po nástupu do služebního poměru, mnoho policistů tento povinný vzdělávací kurz absolvuje dodatečně i po několika letech služby. Nejvíce policistů, kteří se zúčastnili výzkumu, jsou ve službě u bezpečnostního sboru více než 7 let, jedná se o 218 policistů, z nichž pouze 54 má znalosti o poskytované psychologické pomoci ze základní odborné přípravy. Roli zde může hrát i faktor zapomínání, neboť pokud policista získal tyto informace jednorázově před mnoha lety, nelze předpokládat, že je má na paměti.

- *Policisté zařazení na SKPV jsou více informováni o poskytovaných psychologických službách*

Ze získaných odpovědí je zřejmé, že 15 respondentů z celkového počtu 311 osob uvedlo buď přímo možnost, že neznají žádné poskytované psychologické služby v rámci resortu ministerstva vnitra, nebo neoznačili žádnou možnou odpověď. Z uvedených 15 respondentů byly 4 osoby zařazené na službě kriminální policie a vyšetřování, 7 osob bylo zařazeno na vnější službě, 1 osoba byla zařazena na policejním prezidiu, 3 osoby byly zařazené na kanceláři ředitele.

Hypotéza se potvrdila. Není však dostatečně průkazná vzhledem k malému počtu respondentů, kteří resortní psychologické služby neznají. Je zřejmé, že povědomí policistů o poskytovaných psychologických službách je vysoké a bylo by žádoucí informace o poskytování psychologických služeb prohlubovat.

- *Policisté nemají důvěru v psychologickou pomoc poskytovanou Policií České republiky*

Ze získaných odpovědí respondentů bylo zjištěno, že policisté mají důvěru v psychologické služby poskytované resortem Ministerstva vnitra.

Hypotéza se nepotvrdila, toto vyvrácení hypotézy však není dostatečně průkazné. Velmi vysoký počet policistů - 111 osob z 311 respondentů, tj. 36% - tuto důvěru nemá a obává se ovlivnění dalšího průběhu jejich policejní služby v bezpečnostním sboru. Zejména je výrazná obava z případného návrhu na přezkum psychické způsobilosti pro výkon služby a z nemožnosti dalšího kariérního růstu.



- *Linka pomoci v krizi je nejvíce využívaným druhem resortní psychologické pomoci*

Linka pomoci v krizi je spolu s psychology zařazenými u Ministerstva vnitra nejznámějším druhem resortní psychologické pomoci. Linku pomoci by však v případě potřeby vyhledalo jen 23% respondentů, také z respondentů, kteří pomoc již vyhledali, použili telefonní linku jen tři osoby z celkového počtu 25 osob, které již využili psychologickou pomoc.

Hypotéza byla vyvrácena. Potěšujícím zjištěním je, že policisté by pro případnou pomoc vyhledávali osobní setkání s psychologem, u kterého jim může být poskytnuta nej kvalifikovanější pomoc.

- *Policisté spíše využívají mimoresortních psychologických služeb*

Jen 8% respondentů uvedlo, že využilo psychologických služeb. 14 z těchto respondentů využilo služeb pomoci mimo resort Ministerstva vnitra a jen 9 respondentů v rámci resortu Ministerstva vnitra.

Hypotéza byla potvrzena. Otázkou zůstává míra využití této informace, opět vzhledem k malému počtu osob, které využily psychologické pomoci. Pro validnější zjištění by musel být výzkum proveden u širšího okruhu respondentů.

#### Diskuze k výzkumné části:

Prvotním záměrem bylo stanovit další pracovní hypotézu, že policisté, kteří již využili resortních psychologických služeb, mají důvěru v jejich další využití. Vzhledem k tomu, že resortní psychologickou pomoc využilo pouze 9 respondentů, nebylo by možné tuto hypotézu potvrdit ani vyvrátit, neměla by patřičnou vypovídající hodnotu. Všechny devět respondentů uvedlo, že jejich další služba u bezpečnostního sboru nebude ovlivněna.

Pro zvýšení validity a reliability výzkumné části by bylo vhodné dotazník zadat více respondentům, vzhledem ke specifickým policejní profesi by bylo vhodné jej rozšířit policistům v rámci všech krajských ředitelství i v rámci celorepublikových útvarů a vybrat skupiny respondentů podle délky služebního poměru.

Přesto, že výzkum byl prováděn jen u útvarů dislokovaných v hlavním městě Praze, podařilo se být v toleranci vybraných ukazatelů – pohlaví (tabulka 3), věk (tabulka 4), délka služby (tabulka 5) - u dotázaných respondentů s celkovými stavy příslušníků Policie České republiky následovně:

<b>policisté podle pohlaví</b>	<b>počet policistů</b>	<b>počet policistů v %</b>	<b>počet respondentů v %</b>
Muži	36 880	85	76
Ženy	6 392	15	24
CELKEM	43 272	100	100

*Tabulka 3: Počet policistů k 1.1.2011 ve služebním poměru podle pohlaví*

<b>věk policistů</b>	<b>počet policistů</b>	<b>počet policistů v %</b>	<b>počet respondentů v %</b>
19-25 let	4 983	12	8
26-35 let	16 620	38	50
36-45 let	13 970	32	28
více než 46 let	7 699	18	14
CELKEM	43 272	100	100

*Tabulka 4: Počet policistů k 1.1.2011 ve služebním poměru podle věku*

<b>roky služby</b>	<b>počet policistů</b>	<b>počet policistů v %</b>	<b>počet respondentů v %</b>
0 - 3 roky	10 293	23	15
4 - 6 let	4 177	10	15
7 - 12 let	10 404	24	28
13 a více let	18 398	43	42
CELKEM	43 272	100	100

*Tabulka 5: Počet policistů k 1.1.2011 ve služebním poměru podle délky služby*

Z některých odpovědí respondentů bylo zřejmé, že neodpovídali pravdivě. Několik policistů ve svých odpovědích uvádělo informace, které v zápětí další odpovědí popíralo. Tzv.

fabulovaných odpovědí předpokládám však mizivé procento, maximálně cca 1% všech respondentů.

V průběhu průzkumu bylo znatelné, že policisté považují otázky k psychologické pomoci za citlivé téma, proto bylo pro zajištění kvality výzkumu nutno v tomto tématu zaručit respondentům co největší míru anonymity. Mnoho policistů, kteří byli respondenty, mne osobně znají a mají ve mne důvěru, proto byla návratnost dotazníků maximální a proto si dovoluji předpokládat i míru pravdivosti jejich odpovědí.

Za nadmíru vhodný považuji návrh jednoho z respondentů, že by bylo žádoucí pořádat pravidelná setkání s resortními psychology u policistů, kteří vykonávají službu na více psychicky exponovaných pozicích. Dále velice oceňuji připomínky, ve kterých respondenti vyjadřují potřebu rozšíření informací o psychologických službách, v rámci různých kurzů a setkání, kde může docházet ke zvyšování důvěryhodnosti v poskytování psychologických služeb.

Zarážející byla poznámka jednoho respondenta, který navrhuje psychologický přezkum policistů každé dva roky. Zřejmě vychází ze zákonem dané povinnosti, že příslušník bezpečnostního sboru je povinen absolvovat každé dva roky lékařskou prohlídku na zjištění trvání jeho zdravotní způsobilosti pro výkon jeho služby. Nejsem zcela proti pravidelným psychologickým přezkumům, avšak dvouletá lhůta je v případě psychologického vyšetření stanovena jako minimální pro opakování psychologického vyšetření jeví se tedy jako příliš krátká. Jako přínosné se dá považovat současná povinnost při výběrovém řízení na vedoucí pozici projít psychologickým přezkumem.

## **Závěr**

K tematickému zaměření této diplomové práce mne vedla vlastní zkušenost s činností policisty, neboť já sama jsem již téměř jedno desetiletí policistkou tělem i duší a neberu toto povolání pouze jako prostředek obživy, ale jako poslání. Vím, že jde o povolání náročné a mnohdy nebezpečné, a proto je třeba poskytovat policistům nejen hmotné podpory, ale i psychické a duševní. Stvrzením služebního slibu se policista zavazuje k nasazení i vlastního života za účelem ochrany života, zdraví, majetku a veřejného pořádku, před těmi, kteří jej ohrožují. Je třeba, ale chránit i život a zdraví policisty, který se může cítit být ohrožen nejen skutečným nebezpečím, které práce policisty skýtá, ale i vlastní prací, nároky společnosti, neuspokojivým soukromým životem apod.

Proto jsem velice ráda, že se Policie České republiky, jakožto veřejná organizace, prosadila o péči o své zaměstnance po psychické stránce a poskytování pomoci svým pracovníkům v případech, kdy se dostávají do krizových situací. Tato péče je poskytována bezplatně, bezbariérově, anonymně. Touto prací jsem se zaměřovala na zmapování pomocné sítě policie v rámci zvládání krizových situací, zjištění úrovně a kvality poskytovaných služeb, jejich formy a prostředky a zároveň také činnost, odbornost, důvěryhodnost pomáhajících profesionálů.

Možnosti psychologické podpory pro policisty v rámci Police České republiky je i odrazem dobré firemní kultury v péči o své zaměstnance. Policista je pomáhajícím profesionálem, který je ohrožen dopady svého povolání, kterým je nutno předcházet a pokud již nastaly tak zmírnit jejich dopad.

Systém a metody poskytované psychologické podpory jsou vytvořeny komplexně na kvalitativně vysoké úrovni. To však samo o sobě negarantuje potřebnou efektivitu prevence a předcházení vzniku krizových situací ani plnou účinnost řešení krizí již nastalých. Nejdůležitějšími faktory umožňujícími realizovat psychologickou podporu policistům v krizových situacích jsou dokonalá a detailní informovanost policistů o této podpoře, počínaje znalostmi místa a času využití takové podpory, přes vědomosti o obsahu, postupech

a možnostech psychologické podpory až po akceptování této žádoucí a účinné služby policisty – potenciálními příjemci této podpory.

Jestliže je možno potvrdit, že se zkvalitňuje a rozšiřuje dostupnost informací o organizaci poskytování psychologické podpory, na otázku, nakolik policisté akceptují a přijímají tuto pomoc, už jednoznačná odpověď chybí. Jak je patrné z provedeného průzkumu, většina dotázaných se k možnosti využití psychologické podpory staví v nejlepším případě neutrálně. To má své specifické příčiny. Za prvé, jedná se o pomoc v krizových situacích, které nepředstavují svým výskytem a četností události, které by permanentně nastávaly v průběhu policejní služby. Řada policistů považuje fakt, že se dosud v krizové situaci neoctli, za záruku, že je krize nepotká ani v budoucnu. Nevěnují proto otázkám psychologické podpory svůj zájem. Za druhé, i když je psychologie zařazena do programu základního bezpečnostního vzdělání a je vyučována i ve středním stupni a v kurzech, není obsah této přípravy náležitě doplněn o problematiku vzniku a řešení psychologických krizí policistů samých. Třetí, zřejmě nejpodstatnější překážkou srozumění policistů s touto problematikou, je existující, i když ne vždy jednoznačně vyjádřená obava, že psychická krize policisty a její následné řešení mohou být překážkou dalšího výkonu policejní služby, kariérního postupu, a že mohou být v krajním případě i důvodem k propuštění policisty ze služebního poměru. Současná legislativa tato rizika pro příjemce psychologické pomoci nijak nevylučuje.

Tento stav za uspokojivý považovat nelze. Trvale roste počet rizik, kterým jsou policisté ve službě i mimo ni vystaveni, a tedy úměrně těmto rizikům objektivně vzrůstá potřeba včas a s odpovídající kvalitou psychologickou podporu policistům poskytovat. Znamená to, že vedle prohlubování odbornosti psychologických pracovišť musí dojít ke změně vztahu policistů – možných příjemců pomoci, k této nabídce.

Zjištění obsažená v této práci mají svůj význam pro budoucí organizaci a v dobrém slova smyslu i pro propagaci psychologických služeb nabízených policistům. Vyplývající z nich totiž fakty podepřená zjištění, která v budoucnu bude nutno respektovat a řešit. Z nich nejdůležitější je řešení vzájemného vztahu poskytovatele a příjemce psychologické podpory a

dosažení souladu mezi nimi, zvýšení povědomí a znalostí policistů o této pomoci a nastolení stavu důvěry policistů v systém psychologické pomoci poskytované Policií České republiky svým příslušníkům.

## **Použitá literatura a zdroje**

Česká republika. Trestní zákoník. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2009, 2009, 11, 40, s. 354-464. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2009&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=15>>. ISSN 1211-1244.

Česká republika. Zákon o Policii České republiky. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2008, 2008, 91, 273, s. 4086-4116. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2008&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=7>>. ISSN 1211-1244.

Česká republika. Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2003, 2003, 121, 361, s. 5850 - 5910. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2003&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=4>>. ISSN 1211-1244.

GAVORA, P. *Výzkumné metody v pedagogice. Příručka pro studenty, učitele a výzkumné pracovníky*. Brno: Paido, 1996. 130 s. ISBN 80-85931-15-X

HLAVSA, J. LANGOVÁ, M. *Člověk v životních situacích*. Vyd.1, Praha: Academia, 1987, 208 s. ISBN neuvedeno

CHRÁSKA, M. *Základy výzkumu v pedagogice*. Vyd.1, Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1993. 257 s. ISBN 80-7067-287-0

JANIŠ, K., KRAUS, B. a kol. *Kapitoly ze základů pedagogiky*. Vyd.2, Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. 164 s. ISBN 80-7041-019-1

KLIMPL, P. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Vyd.1, Praha: Grada Publishing a.s., 1998. 168 s. ISBN 80-7169-3243

KOŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Vyd. 2, Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9

KRAUS, B. POLÁČKOVÁ, V. *Člověk-prostředí-výchova*. Brno: Paido, 2001. 200 s. ISBN 80-7315-004-2

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody řízení sociální práce*. Vyd. 1, Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

*Povolání : policista*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 1999, 32 s. ISBN neuvedeno

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize – psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada Publishing, 2004. 132 s. ISBN 80-247-0888-4

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2004. 200 s. ISBN 80-247-0586-9

VODÁČKOVÁ, D.a kol. *Krizová intervence*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 544 s. ISBN 80-7178-696-9

VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Vyd. 1, Praha: Grada Publishing, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9



VYMĚTAL, Š. a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. Vyd.1, Praha: THEMIS, 2010. 80 s. ISBN 978-80-7312-065-8

Interní akty řízení Policie České republiky

**Elektronické zdroje:**

Elektronické zdroje intranetové sítě Hermes Policie České republiky

*Icisy.org* [online]. 30.5.2011 [cit. 2011-06-06]. CISM. Dostupné z WWW: <<http://www.icisy.org/>>.

*Policie.cz* [online]. 2010 [cit. 2011-06-06]. Policie ČR. Dostupné z WWW: <<http://policie.cz/>>.

## Seznam použitých tabulek, grafů a obrázků

### Seznam použitých tabulek

<i>Tabulka 1:</i> Model krizové intervence dle Golanové	s. 17
<i>Tabulka 2:</i> Nápad a objasněnost trestné činnosti v České republice za období leden – květen 2010/2011	s. 25
<i>Tabulka 3:</i> Počet policistů k 1.1.2011 ve služebním poměru podle pohlaví	s. 74
<i>Tabulka 4:</i> Počet policistů k 1.1.2011 ve služebním poměru podle věku	s. 74
<i>Tabulka 5:</i> Počet policistů k 1.1.2011 ve služebním poměru podle délky služby	s. 74

### Seznam použitých obrázků

<i>Obr. 1:</i> Spouštěče krize	s. 10
<i>Obr. 2:</i> Informační kampaň k pomoci v krizi pro policisty	s. 26

### Seznam použitých grafů

<i>Graf 1:</i> Pohlaví respondentů	s. 54
<i>Graf 2:</i> Věk respondentů	s. 55
<i>Graf 3:</i> Doba služby u Policie České republiky	s. 56
<i>Graf 4:</i> Vedoucí pozice u Policie České republiky	s. 57
<i>Graf 5:</i> Služba, u které byli respondenti zařazeni	s. 58
<i>Graf 6:</i> Znalost druhů poskytovaných psychologických služeb	s. 59
<i>Graf 7:</i> Zdroj informací o poskytovaných psychologických službách	s. 60
<i>Graf 8:</i> Zdroje kontaktů na psychologickou pomoc	s. 61
<i>Graf 9:</i> Nejvíce preferované služby psychologické pomoci	s. 62
<i>Graf 10:</i> Možnost vlivu využití psychologické pomoci na výkon služby u Policie České republiky	s. 63
<i>Graf 11:</i> Přehled o počtu zátěžových situací, kdy by bylo vhodné využít psychologickou pomoc	s. 64
<i>Graf 12:</i> Přehled využití služeb psychologické pomoci	s. 65

<i>Graf 13:</i> Využití pomoci v rámci resortu ministerstva vnitra	s. 66
<i>Graf 14:</i> Druhy využití psychologické pomoci	s. 67
<i>Graf 15:</i> Přehled o spokojenosti s poskytnutou psychologickou péčí	s. 68

## **Seznam příloh**

<i>Příloha A:</i> Dotazník	s. I
----------------------------	------

## **PŘÍLOHY**

### *Příloha A: DOTAZNÍK*

Vážení kolegové,

provádím průzkum, ke zjištění úrovně poskytované psychologické pomoci v resortu ministerstva vnitra České republiky, který bude součástí mé diplomové práce. Obracím se na vás s prosbou o pomoc při jeho vypracování tak, abych měla objektivní informace přímo od policistů, kterým jsou tyto resortní služby určeny. V předloženém dotazníku je několik otázek, na které prosím odpovězte podle svého nejlepšího vědomí, odpovídejte pravdivě. Šetření není zaměřeno na to, aby Vás nějak ohrozilo, nebudou v něm uvedeny vaše nacionále tak, abyste nemohli být označeni, a po vypracování rozboru dotazníku budou Vaše odpovědi skartovány. Při vyplňování zakroužkujte tu odpověď, se kterou souhlasíte, do volných polí se snažte psát krátce, ale výstižně. V případě dotazů k vyplnění, nebo na další Vaše otázky se nebojte zeptat.

Za upřímnost při vyplnění dotazníku předem děkuji

npor. Bc. Kamila Ottová  
tel. 858 454

### **DOTAZNÍK**

1. Jste
  - a) muž
  - b) žena
  
2. Váš věk
  - a) do 25 let
  - b) 26-35 let
  - c) 36-45 let
  - d) 46 a více
  
3. Doba Vaší služby u bezpečnostního sboru (bez mateřské dovolené a vojenské služby)
  - a) do 3 let
  - b) 4-6 let
  - c) 7-12 let
  - d) 13 a více
  
4. Jste zařazen/a na vedoucí pozici
  - a) ano
  - b) ne
  
5. Jste zařazen/a na službě
  - a) vnější služba
  - b) SKPV
  - c) policejní prezidium
  - d) ministerstvo vnitra
  - e) kancelář ředitele

6. Jaké druhy poskytovaných psychologických služeb v rámci policie znáte?
  - a) telefonickou Linku pomoci v krizi
  - b) Posttraumatický intervenční tým
  - c) policejní psychologové
  - d) jiné, jaké .....
  
7. Odkud máte informace o možnosti využít psychologických služeb policie? (označte všechny zdroje)
  - a) od nadřízeného
  - b) ze základní odborné přípravy
  - c) z jiného kurzu či školení  
z jakého? .....
  - d) z intranetu
  - e) z informačních letáků a brožur
  - f) od kolegy
  - g) jiný zdroj, jaký .....
  - h) nevím o poskytovaných psychologických službách
  
8. Kde byste v případě potřeby vyhledal/a kontakty na psychologické služby?
  - a) na intranetu
  - b) v letáku či brožuře
  - c) u nadřízeného
  - d) u kolegy
  - e) jinde, kde .....
  
9. Jaký druh pomoci byste nejspíš vyhledal/a?
  - a) telefonickou Linku pomoci v krizi
  - b) Posttraumatický intervenční tým
  - c) policejního psychologa
  - d) jiný, jaký .....
  
10. Myslíte si, že využití služeb resortní psychologické pomoci může negativně ovlivnit další službu u policie? (*návrh na přezkum psychického stavu, nemožnost dalšího profesního růstu, změna pozice apod.*)
  - a) ne
  - b) ano, v jakém smyslu .....
  
11. Byl/a jste někdy v situaci, kdy byste pomoc profesionálního psychologa využil/a?
  - a) ano
  - b) ne

12. Využil/a jste někdy služby psychologické pomoci? (telefonní linky, různé typy poraden pro mezilidské vztahy, psycholog, posttraumatická péče, pomoc duchovního apod.)

- a) ne
- b) ano

Na další otázky odpovídejte, pokud jste využil/a služeb psychologické pomoci.

13. Využil/a jste služeb pomoci v rámci resortu ministerstva vnitra?

- a) ne
- b) ano

14. Jaký druh pomoci jste využil/a?

- a) psychologa
- b) poradnu pro mezilidské vztahy
- c) telefonní linku
- d) posttraumatický intervenční tým Policie ČR
- e) jiný, jaký .....

15. Byla pro Vás profesionální pomoc přínosem?

- a) ano
- b) ne, z jakého důvodu .....

Prostor pro Vaše náměty, postřehy a připomínky k poskytované psychologické pomoci Policií České republiky

---

---

---

V Praze dne 24.6.2011

[illegible]